

お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について（2020年度第4・四半期）

2020年度第4・四半期（2021年1月～2021年3月）の状況は、以下のとおりです。

1. お客さまお申し出件数について

2020年度第4・四半期（2021年1月～2021年3月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、559件となっております。

<お申し出内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2020年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	85	76	70	112	343
契約の管理・保全に関するもの	98	66	174	90	428
保険金のお支払い全般に関するもの	204	172	181	181	738
その他	100	126	170	176	572
合 計	487	440	595	559	2,081

※上記お申し出総数には、苦情件数を含んでおります

2. 苦情件数について

2020年度第4・四半期（2021年1月～2021年3月）に当社がお受けした苦情件数は、15件となっております。

<苦情内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2020年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	4	6	3	3	16
(1)商品内容（補償内容等）	0	0	0	0	0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2	2	2	1	7
(3)募集行為	1	1	1	0	3
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	3	0	0	4
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	0	0	0	0	0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0	0	0	2	2
(9)その他	0	0	0	0	0
契約の管理・保全に関するもの	2	1	3	0	6
(1)証券未着・誤り	1	0	0	0	1
(2)分割払い・口座引落とし	0	1	0	0	1
(3)異動（手続誤り・遅延、車両入替等）	0	0	1	0	1
(4)解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	1	0	1	0	2
(5)満期返戻（手続遅延、返戻金額等）	0	0	0	0	0
(6)接客態度	0	0	0	0	0
(7)その他	0	0	1	0	1
保険金のお支払い全般に関するもの	13	14	11	12	50
(1)示談（認定）金額	2	4	0	0	6
(2)処理遅延・処理方法	5	1	5	4	15
(3)有無責	5	8	6	8	27
(4)接客態度	1	1	0	0	2
(5)その他	0	0	0	0	0
その他	0	0	1	0	1
合 計	19	21	18	15	73