

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <平成 28 年度第 2 四半期(平成 28 年 7 月～9 月)>

平成 28 年度第 2 四半期に「お客さまから寄せられた苦情の状況」は以下のとおりです。

合計件数は、平成 27 年度第 2 四半期に比べて 35 件増加し、1,348 件でした。

また、平成 28 年度第 1 四半期の 834 件に比べて 514 件の増加となりました。特に、「その他、アフターサービスなどに関するもの」に対するお問合わせが 369 件の大幅な増加となりました。これは 7 月下旬から 8 月にかけて送付した「ご契約内容のお知らせ」に関してのご照会やご確認ならびに「マイナンバー申告」に関するお問合わせが多く寄せられたことが主な要因です。

内 容	平成 28 年度 <第 2 四半期>		【ご参考】			
			平成 27 年度 <第 2 四半期>		平成 28 年度 <第 1 四半期>	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	235 件	17.4%	330 件	25.1%	194 件	23.3%
保険料お払い込みに関するもの	171 件	12.7%	183 件	13.9%	180 件	21.6%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	388 件	28.8%	402 件	30.6%	288 件	34.5%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	75 件	5.6%	84 件	6.4%	62 件	7.4%
その他、アフターサービスなどに関するもの ※生命保険料控除証明書関係など含む	479 件	35.5%	314 件	23.9%	110 件	13.2%
合 計	1,348 件	—	1,313 件	—	834 件	—

※苦情の定義:「お客さまから不満足 of 表明」があったものを総称して「苦情」と位置付けています。

※金融 ADR 制度について、当社の契約者さまからの「裁定審査会」への裁定申し立ては 0 件でした。