FUKOKUSHINRAI
smart life partner

「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 3 四半期（平成 28 年 10 月～12 月）＞

平成 28 年度第 3 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 3 四半期に比べて 182 件減少し、865 件でした。

また、平成 28 年度第 2 四半期の 1,348 件に比べて 483 件の減少となりました。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 178 件の減少となりました。これは前期に多く寄せられた「ご契約内容のお知らせ」に関してのご照会やご確認が減少したことが主な要因です。

内　容	平成 28 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】 平成 27 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】 平成 28 年度 ＜第 2 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	72 件	8.3%	197 件	18.8%	235 件	17.4%
保険料お払い込みに関するもの	131 件	15.1%	164 件	15.7%	171 件	12.7%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	285 件	32.9%	229 件	21.9%	388 件	28.8%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	76 件	8.8%	78 件	7.4%	75 件	5.6%
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	301 件	34.8%	379 件	36.2%	479 件	35.5%
合　計	865 件	―	1,047 件	―	1,348 件	―

※苦情の定義：「お客さまから不満足の表明」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。