

「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 4 四半期(平成 29 年 1 月～3 月)＞

平成 28 年度第 4 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 4 四半期に比べて 499 件減少し、826 件でした。

また、平成 28 年度第 3 四半期の 865 件に比べて 39 件の減少となりました。前期に引き続き「その他、アフターサービスなどに関するもの」に対してのお問い合わせが減少したことが主な要因です。

内 容	平成 28 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			平成 27 年度 ＜第 4 四半期＞		平成 28 年度 ＜第 3 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	100 件	12.1%	178 件	13.4%	72 件	8.3%
保険料お払い込みに関するもの	195 件	23.6%	246 件	18.6%	131 件	15.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	274 件	33.2%	322 件	24.3%	285 件	32.9%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	55 件	6.7%	77 件	5.8%	76 件	8.8%
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を含む)	202 件	24.5%	502 件	37.9%	301 件	34.8%
合 計	826 件	—	1,325 件	—	865 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。