

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <平成 29 年度第 1 四半期(平成 29 年 4 月～6 月)>

平成 29 年度第 1 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 28 年度第 1 四半期に比べて 207 件減少し、627 件でした。

また、平成 28 年度第 4 四半期の 826 件に比べて 199 件の減少となりました。特に「ご契約内容の変更・ご解約手続に関するもの」に対するお問い合わせが減少したことが主な要因です。

内 容	平成 29 年度 ＜第 1 四半期＞		【ご参考】			
			平成 28 年度 ＜第 1 四半期＞		平成 28 年度 ＜第 4 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	78 件	12.4%	194 件	23.3%	100 件	12.1%
保険料お払い込みに関するもの	145 件	23.1%	180 件	21.6%	195 件	23.6%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	198 件	31.6%	288 件	34.5%	274 件	33.2%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	53 件	8.5%	62 件	7.4%	55 件	6.6%
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)	153 件	24.4%	110 件	13.2%	202 件	24.5%
合 計	627 件	—	834 件	—	826 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。