

「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 2 四半期(平成 29 年 7 月～9 月)>

平成 29 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 28 年度第 2 四半期に比べて 538 件減少し、810 件でした。

また、平成 29 年度第 1 四半期の 627 件に比べて 183 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 102 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等の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 29 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】			
			平成 28 年度 ＜第 2 四半期＞		平成 29 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	139 件	17.2%	235 件	17.4%	78 件	12.4%
保険料お払い込みに関するもの	126 件	15.6%	171 件	12.7%	145 件	23.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	241 件	29.8%	388 件	28.8%	198 件	31.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	49 件	6.0%	75 件	5.6%	53 件	8.5%
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)	255 件	31.5%	479 件	35.5%	153 件	24.4%
合 計	810 件	—	1,348 件	—	627 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。