

「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 3 四半期(平成 29 年 10 月～12 月)>

平成 29 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 28 年度第 3 四半期に比べて 204 件減少し、661 件でした。

また、平成 29 年度第 2 四半期の 810 件に比べて 149 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 29 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			平成 28 年度 ＜第 3 四半期＞		平成 29 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	71 件	10.7%	72 件	8.3%	139 件	17.2%
保険料お払い込みに関するもの	101 件	15.3%	131 件	15.1%	126 件	15.6%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	211 件	31.9%	285 件	32.9%	241 件	29.8%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	45 件	6.8%	76 件	8.8%	49 件	6.0%
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	233 件	35.2%	301 件	34.8%	255 件	31.5%
合 計	661 件	—	865 件	—	810 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。