

**「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 4 四半期(平成 30 年 1 月～3 月)>**

平成 29 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 28 年度第 4 四半期に比べて 196 件減少し、630 件でした。

また、平成 29 年度第 3 四半期の 661 件に比べて 31 件の減少となりました。特に「その他(アフターサービス関係など)」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 29 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			平成 28 年度 ＜第 4 四半期＞		平成 29 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	58 件	9.2%	100 件	12.1%	71 件	10.7%
保険料お払い込みに関するもの	114 件	18.1%	195 件	23.6%	101 件	15.3%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	227 件	36.0%	274 件	33.2%	211 件	31.9%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	74 件	11.7%	55 件	6.7%	45 件	6.8%
その他(アフターサービス関係など)	157 件	24.9%	202 件	24.5%	233 件	35.2%
合 計	630 件	—	826 件	—	661 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。