

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2018 年度第 1 四半期(2018 年 4 月～6 月)＞

2018 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、2017 年度第 1 四半期に比べて 105 件減少し、522 件でした。

また、2017 年度第 4 四半期の 630 件に比べて、108 件の減少となり、苦情件数は減少傾向にあります。

なお、年金のお支払いが開始する契約の増加にともない、「保険金・給付金のお支払いに関するもの」に対するお問い合わせは 20 件の増加となっております。

内 容	2018 年度 ＜第 1 四半期＞		【ご参考】			
			2017 年度 ＜第 1 四半期＞		2017 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	43 件	8.2%	78 件	12.4%	58 件	9.2%
保険料お払い込みに関するもの	109 件	20.9%	145 件	23.1%	114 件	18.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	160 件	30.7%	198 件	31.6%	227 件	36.0%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	73 件	14.0%	53 件	8.5%	74 件	11.7%
その他(アフターサービス関係など)	137 件	26.2%	153 件	24.4%	157 件	24.9%
合 計	522 件	—	627 件	—	630 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。