

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2018 年度第 2 四半期(2018 年 7 月～9 月)＞

2018 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 675 件となり、2017 年度第 2 四半期に比べて 135 件の減少となりました。

また、2018 年度第 1 四半期の 522 件に比べて、153 件の増加となりました。特に「その他(アフターサービス関係など)」に対するお問合わせが 114 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」に関するご照会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	2018 年度 ＜第 2 四半期＞		【ご参考】			
			2017 年度 ＜第 2 四半期＞		2018 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	80 件	11.9%	139 件	17.2%	43 件	8.2%
保険料お払い込みに関するもの	104 件	15.4%	126 件	15.6%	109 件	20.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	167 件	24.7%	241 件	29.8%	160 件	30.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	73 件	10.8%	49 件	6.0%	73 件	14.0%
その他(アフターサービス関係など)	251 件	37.2%	255 件	31.5%	137 件	26.2%
合 計	675 件	—	810 件	—	522 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。