

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について <2018年度第3四半期(2018年10月~12月)>

2018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607件となり、2017年度第3四半期に比べて54件の減少となりました。

また、2018年度第2四半期の675件に比べて、68件の減少となりました。

苦情の全体件数が減少する中、「保険金・給付金のお支払いに関するもの」の件数は増加しています。

これは、年金の開始を迎える契約が大幅に増加したことが要因と考えられます。

内 容	2018年度 ＜第3四半期＞		【ご参考】			
			2017年度 ＜第3四半期＞		2018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	58件	9.6%	71件	10.7%	80件	11.9%
保険料お払い込みに関するもの	96件	15.8%	101件	15.3%	104件	15.4%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	155件	25.5%	211件	31.9%	167件	24.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	84件	13.8%	45件	6.8%	73件	10.8%
その他(アフターサービス関係など)	214件	35.3%	233件	35.2%	251件	37.2%
合 計	607件	—	661件	—	675件	—

※苦情の定義:「お客さまから不満足の表明」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。