

## 「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

### ＜2018年度第4四半期(2019年1月～3月)＞

2018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、2017年度第4四半期に比べて33件減少し、597件でした。

また、2018年度第3四半期の607件に比べて、10件の減少となりました。

苦情の全体件数は減少する中、満期保険金や年金等に関する苦情が増加しています。

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4四半期＞		【ご参考】			
			2017年度 ＜第4四半期＞		2018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	47件	7.9%	58件	9.2%	58件	9.6%
保険料お払い込みに関するもの	88件	14.7%	114件	18.1%	96件	15.8%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	112件	18.8%	227件	36.0%	155件	25.5%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	93件	15.6%	74件	11.7%	84件	13.8%
その他(アフターサービス関係など)	257件	43.0%	157件	24.9%	214件	35.3%
合 計	597件	—	630件	—	607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。