

## お客様からの苦情受付状況(2017年度)

2017年度(2017年4月～2018年3月)の苦情受付状況は次のとおりです。

※苦情とは、当社の広告・商品・サービス・仕組み、従業者、代理店等を対象とした保険契約関係者からの不満足 of 表明をさします。

ご不満の区分		ご不満の概要	2017年 4月～6月 (第1四半期)	2017年 7月～9月 (第2四半期)	2017年 10月～12月 (第3四半期)	2018年 1月～3月 (第4四半期)	2017年度 合計
商品・サービス	商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	744	849	1,096		2,689
	印刷物(パンフレット・申込書等)	字が小さい、表現が分かりにくいなど	319	373	356		1,048
商品・サービス	小計		1,063	1,222	1,452		3,737
ご契約の手続き	広告内容や見積り・申込手続	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	1,040	1,007	752		2,799
	ご契約の継続手続	満期案内の内容や手続方法が分かりにくいなど	304	338	299		941
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	76	46	39		161
	その他		477	370	399		1,246
ご契約の手続き	小計		1,897	1,761	1,489		5,147
ご契約の管理	保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	2	0	0		2
	ご契約の変更手続・解約手続	手続方法や手続完了までの時間など	753	812	787		2,352
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	32	21	18		71
	その他		529	424	366		1,319
ご契約の管理	小計		1,316	1,257	1,171		3,744
保険金のお支払	お支払い金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	169	201	243		613
	対応の遅れ・対応方法	事故解決までの時間や対応方法など	541	586	665		1,792
	保険金お支払いの可否	保険金がお支払いできない場合の説明が分かりにくいなど	26	25	26		77
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	205	200	253		658
	その他		34	41	44		119
保険金のお支払	小計		975	1,053	1,231		3,259
その他	いずれの区分にも該当しないもの		193	204	223		620
その他	小計		193	204	223		620
合計			5,444	5,497	5,566		16,507