

## 2018年度「お客さまの声（苦情）」受付状況

当社では、お客さまから寄せられた「問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争」を「お客さまの声」として収集しております。そのうち、お客さまからの「不満足の説明」を「苦情」として、業務改善に活かす取組みを行っております。

今般、2018年度第4四半期に受け付けました「お客さまの声（苦情）」につきまして、下記のとおり取り纏めましたので、ご報告いたします。

今後もお客さまの声を貴重なご意見として活かし、お客さま視点に立った質の高い商品・サービスの提供を目指してまいります。

### 2018年度第4四半期 内容別受付状況

2019年1月～2019年3月の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
1. 契約・募集行為	3	3	1	2	9
2. 契約の管理・保全・集金	2	3	5	1	11
3. 保険金	1	2	1	1	5
4. 個人情報	2	0	0	0	2
5. その他	0	0	0	1	1
合 計	8	8	7	5	28

### 2014～2017年度 内容別受付状況

2014年～2017年の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位:件)

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
1. 契約・募集行為	11	2	4	4
2. 契約の管理・保全・集金	11	10	4	3
3. 保険金	0	3	0	0
4. 個人情報	3	2	0	3
5. その他	1	3	0	0
合 計	26	20	8	10

1. 契約募集行為  
保険募集時の商品説明や契約手続きにおける説明不足・誤り、重要事項等説明書やパンフレットの説明・手交、その他接客態度に起因した苦情です。
2. 契約の管理・保全・集金  
保険加入後の証券の未着や記載誤り、異動・解約手続き、その他接客態度に起因した苦情です。
3. 保険金  
保険金請求時の保険金額の認定や有無責、処理の遅延や処理方法、その際の接客態度に起因した苦情です。
4. 個人情報  
個人情報の取扱いに起因した苦情です。
5. その他  
上記1.～4.のいずれにも該当しない苦情です。