

## 2017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「不満足の原因」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、2017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。

### 2017年度第4四半期 内容別受付状況

2018年1月～2018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     | 1     | 1     | 2     | 0     | 4  |
| 2. 契約の管理・保全・集金 | 1     | 1     | 0     | 1     | 3  |
| 3. 保険金         | 0     | 0     | 0     | 0     | 0  |
| 4. 個人情報        | 0     | 0     | 0     | 0     | 0  |
| 5. その他         | 0     | 0     | 3     | 0     | 3  |
| 合 計            | 2     | 2     | 5     | 1     | 10 |

### 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      | 0      |
| 5. その他         | 1      | 3      | 0      | 3      |
| 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。