

## 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3四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3四半期 内容別受付状況

2017年10月～2017年12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		4
2. 契約の管理・保全・集金	1	1	0		2
3. 保険金	0	0	0		0
4. 個人情報	0	0	3		3
5. その他	0	0	0		0
合計	2	2	5		9

### 2013～2016年度 内容別受付状況

2013年～2016年の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位:件)

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
1. 契約・募集行為	6	11	2	4
2. 契約の管理・保全・集金	8	11	10	4
3. 保険金	2	0	3	0
4. 個人情報	0	3	2	0
5. その他	0	1	3	0
合計	16	26	20	8

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。