

2024年度「お客様の声（苦情）」受付状況

当社では、お客様から寄せられた「問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争」を「お客様の声」として収集しております。そのうち、お客様からの「不満足の表明」を「苦情」として、業務改善に活かす取り組みを行っております。

今般、2024年度第1四半期に受け付けました「お客様の声（苦情）」につきまして、下記のとおり取りまとめましたので、ご報告いたします。

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

◇2024年度第1四半期 内容別受付状況

2024年4月～2024年6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 | 0 | | | | |
| 2.契約の管理・保全・集金 | 0 | | | | |
| 3.保険金 | 1 | | | | |
| 4.その他 | 0 | | | | |
| 合 計 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

◇2023年度 内容別受付状況

2023年度の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位：件)

| | 2023年度 |
|---------------|--------|
| 1.契約・募集行為 | 0 |
| 2.契約の管理・保全・集金 | 0 |
| 3.保険金 | 6 |
| 4.その他 | 0 |
| 合 計 | 6 |

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.その他

上記1.～3.のいずれにも該当しない苦情です。