

## 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「不満足の説明」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2四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2四半期 内容別受付状況

2024年7月～2024年9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     | 0     |       |       |    |
| 2.契約の管理・保全・集金 | 0     | 0     |       |       |    |
| 3.保険金         | 1     | 3     |       |       |    |
| 4.その他         | 0     | 0     |       |       |    |
| 合 計           | 1     | 3     | 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。