

「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命の現状2018」正誤表

P33

お客様の声（苦情）の受付状況

<誤> <正>

支払手続き 1,738 件 → 1,739 件

2017 年度合計 7,291 件 → 7,292 件

2017 年度にお客さまから寄せられた「お客様の声（苦情）」の受付状況は下表のとおりです。

申出分類	主な内容	誤	正	全体に占める割合
		件数	件数	
ご加入手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約時の重要事項や商品内容の説明不足に関するもの ・ 保険証券の氏名・住所の表記誤りに関するもの 	1,539	1,539	21.1%
保険料関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険料の口座振替・送金の手続きや案内に関するもの ・ クレジットカード払いの取り扱いに関するもの 	1,057	1,057	14.5%
契約後手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約の解約手続きにおける遅延や説明不足に関するもの ・ 契約の名義や住所の変更における表記誤りに関するもの 	1,676	1,676	23.0%
支払手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金・給付金のお支払金額に関するもの ・ 保険金・給付金支払い時の確認業務に関するもの 	1,738	<u>1,739</u>	23.8%
その他・サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 募集人・担当者のアフターサービス不足に関するもの ・ 募集人・担当者の態度、マナーに関するもの 	1,281	1,281	17.6%
2017 年度合計		7,291	<u>7,292</u>	100.0%

以上