

お客様からの苦情受付状況(2006年度)

2006年度(2006年4月～2007年3月)の苦情受付状況は次のとおりです。

苦情とは、当社の広告・商品・サービス・仕組み、従業者、代理店等を対象とした保険契約関係者からの不満足 of 表明をさします。

ご不満の区分	ご不満の概要	2006年 4月～6月 (第1四半期)	2006年 7月～9月 (第2四半期)	2006年 10～12月 (第3四半期)	2007年 1月～3月 (第4四半期)	2006年度 合計
商品・サービス		63	118	95	140	416
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	48	88	68	91	295
印刷物(パンフレット・申込書等)	字が小さい、表現が分かりにくいなど	15	30	27	49	121
ご契約の手続き		102	83	126	129	440
広告内容や見積・申込手続	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	52	53	71	79	255
ご契約の継続手続	満期案内の内容や手続方法が分かりにくいなど	25	10	9	9	53
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	8	3	11	9	31
その他		17	17	35	32	101
ご契約の管理		61	44	67	35	207
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	1	0	2	2	5
ご契約の変更手続・解約手続	手続方法や手続完了までの時間など	13	13	7	8	41
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	25	8	19	6	58
その他		22	23	39	19	103
保険金のお支払い		316	321	313	342	1292
お支払金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	73	63	72	66	274
対応の遅れ・対応方法	事故解決までの時間や対応方法など	46	78	82	64	270
保険金お支払いの可否	保険金がお支払いできない場合の説明が分かりにくいなど	17	6	8	10	41
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	133	143	115	142	533
その他		47	31	36	60	174
その他		100	162	119	124	505
いずれの区分にも該当しないもの		100	162	119	124	505
合計		642	728	720	770	2860