

お客様からの苦情受付状況(2011年度)

2011年度(2011年4月～2012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、従業員、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	2011年 4月～6月 (第1四半期)	2011年 7月～9月 (第2四半期)	2011年 10月～12月 (第3四半期)	2012年 1月～3月 (第4四半期)	2011年度 合計
商品・サービス	商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	714	675	683	638	2,710
	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	441	468	923	503	2,335
商品・サービス 小計			1,155	1,143	1,606	1,141	5,045
ご契約の手続き	広告内容や見積り・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	1,156	966	1,079	1,097	4,298
	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	350	605	636	772	2,363
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	58	56	71	44	229
	その他		87	103	105	169	464
ご契約の手続き 小計			1,651	1,730	1,891	2,082	7,354
ご契約の管理	保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	18	23	23	1	65
	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	329	430	594	690	2,043
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	8	26	29	30	93
	その他		301	527	390	554	1,772
ご契約の管理 小計			656	1,006	1,036	1,275	3,973
保険金のお支払	お支払い金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	353	356	369	323	1,401
	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	622	624	730	665	2,641
	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	57	54	58	67	236
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	352	305	277	283	1,217
	その他		277	330	248	248	1,103
保険金のお支払 小計			1,661	1,669	1,682	1,586	6,598
その他	いずれの区分にも該当しないもの		233	261	296	311	1,101
その他 小計			233	261	296	311	1,101
合計			5,356	5,809	6,511	6,395	24,071