

お客様からの苦情受付状況(2012年度)

2012年度(2012年4月～2013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	2012年 4月～6月 (第1四半期)	2012年 7月～9月 (第2四半期)	2012年 10月～12月 (第3四半期)	2013年 1月～3月 (第4四半期)	2012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	487	652	660	845	2,644
	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	399	484	564	618	2,065
商品・サービス 小計			886	1,136	1,224	1,463	4,709
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	782	611	709	615	2,717
	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	521	408	423	396	1,748
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	157	149	130	117	553
	その他		83	121	139	405	748
ご契約の手続き 小計			1,543	1,289	1,401	1,533	5,766
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	5	0	1	1	7
	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	471	402	445	438	1,756
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	82	108	68	66	324
	その他		503	443	383	488	1,817
ご契約の管理 小計			1,061	953	897	993	3,904
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	421	474	430	337	1,662
	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	948	838	936	870	3,592
	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	63	64	79	56	262
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	270	295	260	186	1,011
	その他		285	245	279	292	1,101
保険金のお支払 小計			1,987	1,916	1,984	1,741	7,628
その他	いずれの区分にも該当しないもの		261	423	365	224	1,273
その他 小計			261	423	365	224	1,273
合計			5,738	5,717	5,871	5,954	23,280