

お客様からの苦情受付状況(2013年度)

2013年度(2013年4月～2014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	2013年 4月～6月 (第1四半期)	2013年 7月～9月 (第2四半期)	2013年 10月～12月 (第3四半期)	2014年 1月～3月 (第4四半期)	2013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	1083	977	787	750	3,597
	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	669	530	520	521	2,240
商品・サービス 小計			1,752	1,507	1,307	1,271	5,837
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	735	675	640	681	2,731
	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	409	349	344	331	1,433
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	156	156	165	175	652
	その他		355	364	646	811	2,176
ご契約の手続き 小計			1,655	1,544	1,795	1,998	6,992
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	1	4	0	2	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	482	344	437	499	1,762
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	82	56	49	115	302
	その他		549	514	680	1,054	2,797
ご契約の管理 小計			1,114	918	1,166	1,670	4,868
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	406	433	440	515	1,794
	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	812	870	855	684	3,221
	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	68	51	44	52	215
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	266	233	220	245	964
	その他		133	113	144	214	604
保険金のお支払 小計			1,685	1,700	1,703	1,710	6,798
その他	いずれの区分にも該当しないもの		423	452	294	329	1,498
その他 小計			423	452	294	329	1,498
合計			6,629	6,121	6,265	6,978	25,993