

## お客様からの苦情受付状況(2014年度)

2014年度(2014年4月～2015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	2014年 4月～6月 (第1四半期)	2014年 7月～9月 (第2四半期)	2014年 10月～12月 (第3四半期)	2015年 1月～3月 (第4四半期)	2014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	822	1,370	2,085	2,071	6,348
	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	503	640	656	507	2,306
商品・サービス	小計		1,325	2,010	2,741	2,578	8,654
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	742	600	728	881	2,951
	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	354	354	403	419	1,530
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	162	182	138	111	593
	その他		517	317	294	474	1,602
ご契約の手続き	小計		1,775	1,453	1,563	1,885	6,676
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	2	1	5	4	12
	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	747	818	969	832	3,366
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	51	51	66	86	254
	その他		657	360	379	720	2,116
ご契約の管理	小計		1,457	1,230	1,419	1,642	5,748
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	523	472	485	450	1,930
	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	854	844	749	722	3,169
	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	54	55	60	53	222
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	268	251	276	228	1,023
	その他		128	89	116	117	450
保険金のお支払	小計		1,827	1,711	1,686	1,570	6,794
その他	いずれの区分にも該当しないもの		207	247	283	314	1,051
その他	小計		207	247	283	314	1,051
合計			6,591	6,651	7,692	7,989	28,923