

お客様からの苦情受付状況(2015年度)

2015年度(2015年4月～2016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	2015年 4月～6月 (第1四半期)	2015年 7月～9月 (第2四半期)	2015年 10月～12月 (第3四半期)	2016年 1月～3月 (第4四半期)	2015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	1310	1,047	968	1,294	4,619
	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	336	282	313	436	1,367
商品・サービス 小計			1,646	1,329	1,281	1,730	5,986
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	1,105	683	686	812	3,286
	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	360	299	311	397	1,367
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	131	64	69	49	313
	その他		486	603	561	450	2,100
ご契約の手続き 小計			2,082	1,649	1,627	1,708	7,066
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	3	5	2	2	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	675	570	679	805	2,729
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	105	25	26	18	174
	その他		833	583	510	491	2,417
ご契約の管理 小計			1,616	1,183	1,217	1,316	5,332
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	502	489	476	316	1,783
	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	868	724	702	638	2,932
	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	53	30	24	164
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	287	307	306	232	1,132
	その他		50	63	84	100	297
保険金のお支払 小計			1,764	1,636	1,598	1,310	6,308
その他	いずれの区分にも該当しないもの		189	293	274	254	1,010
その他 小計			189	293	274	254	1,010
合計			7,297	6,090	5,997	6,318	25,702