

お客様からの苦情受付状況(2016年度)

2016年度(2016年4月～2017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の表明をさします。

ご不満の区分		ご不満の概要	2016年 4月～6月 (第1四半期)	2016年 7月～9月 (第2四半期)	2016年 10月～12月 (第3四半期)	2017年 1月～3月 (第4四半期)	2016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	1392	1,570	1,593	1,424	5,979
	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	419	513	436	428	1,796
商品・サービス 小計			1,811	2,083	2,029	1,852	7,775
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	746	893	884	909	3,432
	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	354	344	307	1,355
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	63	65	62	93	283
	その他		487	680	668	790	2,625
ご契約の手続き 小計			1,646	1,992	1,958	2,099	7,695
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	2	2	1	8
	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	571	780	790	791	2,932
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	23	21	23	41	108
	その他		635	550	607	747	2,539
ご契約の管理 小計			1,232	1,353	1,422	1,580	5,587
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	258	265	242	247	1,012
	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	723	754	739	618	2,834
	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	51	33	33	36	153
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	247	267	215	214	943
	その他		60	23	30	24	137
保険金のお支払 小計			1,339	1,342	1,259	1,139	5,079
その他	いずれの区分にも該当しないもの		190	194	231	178	793
その他 小計			190	194	231	178	793
合計			6,218	6,964	6,899	6,848	26,929