

# お客様からの苦情受付状況(2010年度)

2010年度(2010年4月～2011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	2010年 4月～6月 (第1四半期)	2010年 7月～9月 (第2四半期)	2010年 10月～12月 (第3四半期)	2011年 1月～3月 (第4四半期)	2010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	316	319	337	580	1,552
	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	198	287	338	410	1,233
商品・サービス 小計			514	606	675	990	2,785
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	600	585	691	857	2,733
	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	138	133	218	187	676
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	80	79	49	100	308
	その他		167	153	156	143	619
ご契約の手続き 小計			985	950	1,114	1,287	4,336
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	15	9	16	9	49
	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	215	196	333	235	979
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	30	27	16	19	92
	その他		291	240	250	286	1,067
ご契約の管理 小計			551	472	615	549	2,187
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	296	324	389	373	1,382
	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	326	425	526	549	1,826
	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	41	33	48	61	183
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	261	257	405	310	1,233
	その他		225	305	249	217	996
保険金のお支払 小計			1,149	1,344	1,617	1,510	5,620
その他	いずれの区分にも該当しないもの		189	184	102	168	643
その他 小計			189	184	102	168	643
合計			3,388	3,556	4,123	4,504	15,571