

お客様からの苦情受付状況（2019年度）

2019年度(2019年4月～2020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原因をさします。

ご不満の区分		ご不満の概要	2019年 4月～6月 (第1四半期)	2019年 7月～9月 (第2四半期)	2019年 10月～12月 (第3四半期)	2020年 1月～3月 (第4四半期)	2019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	1126	964	458	485	3,033
	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	194	143	63	47	447
商品・サービス 小計			1,320	1,107	521	532	3,480
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	529	432	450	682	2,093
	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	454	304	894	1,297	2,949
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	12	9	31	32	84
	その他		255	278	55	47	635
ご契約の手続き 小計			1,250	1,023	1,430	2,058	5,761
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	0	17	11	29
	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	1,045	880	1,239	1,297	4,461
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	5	3	61	55	124
	その他		163	157	112	55	487
ご契約の管理 小計			1,214	1,040	1,429	1,418	5,101
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	206	143	116	116	581
	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	410	397	364	348	1,519
	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	27	18	25	19	89
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	229	237	190	153	809
	その他		294	279	78	64	715
保険金のお支払 小計			1,166	1,074	773	700	3,713
その他	いずれの区分にも該当しないもの		285	404	242	201	1,132
その他 小計			285	404	242	201	1,132
合計			5,235	4,648	4,395	4,909	19,187