

お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について（2011年度第4・四半期）

2011年度第4・四半期（2012年1月～2012年3月）の状況は、以下のとおりです。

1. お客さまお申し出件数について

2011年度第4・四半期（2012年1月～2012年3月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、517件となっております。

<お申し出内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2011年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	83	81	103	84	351
契約の管理・保全に関するもの	116	85	164	107	472
保険金のお支払い全般に関するもの	134	177	197	189	697
その他	161	148	140	137	586
合 計	494	491	604	517	2106

※上記お申し出総数には、苦情件数を含んでおります

2. 苦情件数について

2011年度第4・四半期（2012年1月～2012年3月）に当社がお受けした苦情件数は、26件となっております。

<苦情内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2011年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	11	10	10	7	38
(1)商品内容（補償内容等）	0	0	0	0	0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	1	2	4	4	11
(3)募集行為	1	2	2	0	5
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	4	2	1	2	9
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	2	0	2
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	2	0	1	4
(7)接客態度	1	0	0	0	1
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	3	2	1	0	6
(9)その他	0	0	0	0	0
契約の管理・保全に関するもの	4	6	17	4	31
(1)証券未着・誤り	1	0	0	0	1
(2)分割払い・口座引落とし	0	0	0	0	0
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2	4	3	2	11
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	1	4	1	6
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	1	3	1	6
(6)接客態度	0	0	0	0	0
(7)その他	0	0	7	0	7
保険金のお支払い全般に関するもの	13	17	14	14	58
(1)示談（認定）金額	3	3	4	4	14
(2)処理遅延・処理方法	6	11	2	7	26
(3)有無責	1	2	8	3	14
(4)接客態度	2	0	0	0	2
(5)その他	1	1	0	0	2
その他	1	1	0	1	3
合 計	29	34	41	26	130