

## 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（2012年度第2・四半期）

2012年度第2・四半期（2012年7月～2012年9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

2012年度第2・四半期（2012年7月～2012年9月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、524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)	2012年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	54	77			131
契約の管理・保全に関するもの	148	141			289
保険金のお支払い全般に関するもの	155	192			347
その他	115	114			229
合 計	472	524			996

※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

2012年度第2・四半期（2012年7月～2012年9月）に当社がお受けした苦情件数は、35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)	2012年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	6	9			15
(1)商品内容（補償内容等）	0	0			0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2	5			7
(3)募集行為	1	0			1
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	1			1
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0			0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	2			2
(7)接客態度	0	0			0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	3	1			4
(9)その他	0	0			0
契約の管理・保全に関するもの	7	6			13
(1)証券未着・誤り	1	1			2
(2)分割払い・口座引落とし	0	0			0
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2	2			4
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0			0
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	4	3			7
(6)接客態度	0	0			0
(7)その他	0	0			0
保険金のお支払い全般に関するもの	18	18			36
(1)示談（認定）金額	7	4			11
(2)処理遅延・処理方法	6	8			14
(3)有無責	4	4			8
(4)接客態度	1	1			2
(5)その他	0	1			1
その他	1	2			3
合 計	32	35			67