

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3・四半期）

2012年度第3・四半期（2012年10月～2012年12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3・四半期（2012年10月～2012年12月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、618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	88		219
契約の管理・保全に関するもの	148	141	216		505
保険金のお支払い全般に関するもの	155	192	193		540
その他	115	114	121		350
合 計	472	524	618		1614

※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3・四半期（2012年10月～2012年12月）に当社がお受けした苦情件数は、49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	11		26
(1)商品内容（補償内容等）	0	0	0		0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2	5	4		11
(3)募集行為	1	0	4		5
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	1	1		2
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0		0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	2	0		2
(7)接客態度	0	0	0		0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	3	1	2		6
(9)その他	0	0	0		0
契約の管理・保全に関するもの	7	6	14		27
(1)証券未着・誤り	1	1	1		3
(2)分割払い・口座引落とし	0	0	0		0
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2	2	3		7
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0	2		2
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	4	3	0		7
(6)接客態度	0	0	0		0
(7)その他	0	0	8		8
保険金のお支払い全般に関するもの	18	18	23		59
(1)示談（認定）金額	7	4	4		15
(2)処理遅延・処理方法	6	8	13		27
(3)有無責	4	4	6		14
(4)接客態度	1	1	0		2
(5)その他	0	1	0		1
その他	1	2	1		4
合 計	32	35	49		116