

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（2013年度第3・四半期）

2013年度第3・四半期（2013年10月～2013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

2013年度第3・四半期（2013年10月～2013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、715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)	2013年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	68	77	96		241
契約の管理・保全に関するもの	118	75	304		497
保険金のお支払い全般に関するもの	150	179	202		531
その他	118	138	113		369
合 計	454	469	715		1,638

※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

2013年度第3・四半期（2013年10月～2013年12月）に当社がお受けした苦情件数は、50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)	2013年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	6	8	12		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）	3	5	3		11
(3)募集行為	0	0	5		5
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	1	2		4
(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	1	2	1		4
(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）	1	0	1		2
(9)その他	0	0	0		0
契約の管理・保全に関するもの	16	6	12		34
(1)証券未着・誤り	1	0	2		3
(2)分割払い・口座引落とし	2	0	0		2
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2	1	1		4
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	5	0	4		9
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	5	5	2		12
(6)接客態度	0	0	0		0
(7)その他	1	0	3		4
保険金のお支払い全般に関するもの	14	17	26		57
(1)示談（認定）金額	6	4	9		19
(2)処理遅延・処理方法	6	4	8		18
(3)有無責	1	8	7		16
(4)接客態度	1	0	1		2
(5)その他	0	1	1		2
その他	0	0	0		0
合 計	36	31	50		117