

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4・四半期）

2013年度第4・四半期（2014年1月～2014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

2013年度第4・四半期（2014年1月～2014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、525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	89	330
契約の管理・保全に関するもの	118	75	304	89	586
保険金のお支払い全般に関するもの	150	179	202	191	722
その他	118	138	113	156	525
合 計	454	469	715	525	2,163

※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4・四半期（2014年1月～2014年3月）に当社がお受けした苦情件数は、27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	6	32
(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）	3	5	3	0	11
(3) 募集行為	0	0	5	3	8
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	1	2	2	6
(5) 契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0	0	0
(6) 保険料誤り・料率適用誤り	1	2	1	1	5
(7) 接客態度	0	0	0	0	0
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	1	0	1	0	2
(9) その他	0	0	0	0	0
契約の管理・保全に関するもの	16	6	12	2	36
(1) 証券未着・誤り	1	0	2	1	4
(2) 分割払い・口座引落とし	2	0	0	0	2
(3) 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2	1	1	1	5
(4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	5	0	4	0	9
(5) 満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	5	5	2	0	12
(6) 接客態度	0	0	0	0	0
(7) その他	1	0	3	0	4
保険金のお支払い全般に関するもの	14	17	26	17	74
(1) 示談（認定）金額	6	4	9	7	26
(2) 処理遅延・処理方法	6	4	8	5	23
(3) 有無責	1	8	7	2	18
(4) 接客態度	1	0	1	1	3
(5) その他	0	1	1	2	4
その他	0	0	0	2	2
合 計	36	31	50	27	144