

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（2014年度第3・四半期）

2014年度第3・四半期（2014年10月～2014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

2014年度第3・四半期（2014年10月～2014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、638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)	2014年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	82	97	80		259
契約の管理・保全に関するもの	82	48	228		358
保険金のお支払い全般に関するもの	171	210	201		582
その他	100	94	129		323
合 計	435	449	638		1522

※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

2014年度第3・四半期（2014年10月～2014年12月）に当社がお受けした苦情件数は、31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)	2014年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	7	6	6		19
(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	1	2		6
(3) 募集行為	1	3	2		6
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	2	1		3
(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	0	0		1
(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）	2	0	1		3
(9) その他	0	0	0		0
契約の管理・保全に関するもの	5	0	1		6
(1) 証券未着・誤り	0	0	0		0
(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）	4	0	0		4
(4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0	0		0
(5) 満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	0	0		1
(6) 接客態度	0	0	0		0
(7) その他	0	0	1		1
保険金のお支払い全般に関するもの	18	19	22		59
(1) 示談（認定）金額	2	2	4		8
(2) 処理遅延・処理方法	6	12	5		23
(3) 有無責	7	5	11		23
(4) 接客態度	2	0	1		3
(5) その他	1	0	1		2
その他	1	1	2		4
合 計	31	26	31		88