

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（2011年度第1・四半期）

2011年度第1・四半期（2011年4月～2011年6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

2011年度第1・四半期（2011年4月～2011年6月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、494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)	2011年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	83				83
契約の管理・保全に関するもの	116				116
保険金のお支払い全般に関するもの	134				134
その他	161				161
合 計	494				494

※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

2011年度第1・四半期（2011年4月～2011年6月）に当社がお受けした苦情件数は、29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)	2011年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	11				11
(1) 商品内容（補償内容等）	0				0
(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	1				1
(3) 募集行為	1				1
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	4				4
(5) 契約の引受（制限・拒否等）	0				0
(6) 保険料誤り・料率適用誤り	1				1
(7) 接客態度	1				1
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	3				3
(9) その他	0				0
契約の管理・保全に関するもの	4				4
(1) 証券未着・誤り	1				1
(2) 分割払い・口座引落とし	0				0
(3) 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2				2
(4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0				0
(5) 満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1				1
(6) 接客態度	0				0
(7) その他	0				0
保険金のお支払い全般に関するもの	13				13
(1) 示談（認定）金額	3				3
(2) 処理遅延・処理方法	6				6
(3) 有無責	1				1
(4) 接客態度	2				2
(5) その他	1				1
その他	1				1
合 計	29				29