

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3・四半期）

2011年度第3・四半期（2011年10月～2011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

2011年度第3・四半期（2011年10月～2011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、604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	81	103		267
契約の管理・保全に関するもの	116	85	164		365
保険金のお支払い全般に関するもの	134	177	197		508
その他	161	148	140		449
合 計	494	491	604		1589

※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3・四半期（2011年10月～2011年12月）に当社がお受けした苦情件数は、41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	10	10		31
(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）	1	2	4		7
(3)募集行為	1	2	2		5
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	4	2	1		7
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	2		2
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	2	0		3
(7)接客態度	1	0	0		1
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	3	2	1		6
(9)その他	0	0	0		0
契約の管理・保全に関するもの	4	6	17		27
(1)証券未着・誤り	1	0	0		1
(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	4	3		9
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	1	4		5
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	1	3		5
(6)接客態度	0	0	0		0
(7)その他	0	0	7		7
保険金のお支払い全般に関するもの	13	17	14		44
(1)示談（認定）金額	3	3	4		10
(2)処理遅延・処理方法	6	11	2		19
(3)有無責	1	2	8		11
(4)接客態度	2	0	0		2
(5)その他	1	1	0		2
その他	1	1	0		2
合 計	29	34	41		104