

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（2012年度）

2012年度（2012年4月～2013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

2012年度（2012年4月～2013年3月）に、お客さま相談室がお客さまからお受けしたご相談やお問い合わせなどのお申し出総数は、2,143件となっております。

<お申し出内容別の件数>

お申し出内容	2012年4月～2013年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	303件	14.1%
契約の管理・保全に関するもの	632件	29.5%
保険金のお支払い全般に関するもの	732件	34.2%
その他	476件	22.2%
合計	2,143件	100.0%

※上記、お申し出総数（2,143件）には、苦情件数（163件）を含んでおります

2. 苦情件数について

2012年度（2012年4月～2013年3月）に当社がお受けした苦情件数は、163件となっております。

苦情内容としては、「保険金のお支払い全般に関するもの」が全体の53.4%と最も多くなっております。

<苦情内容別の件数>

区分	2012年4月～2013年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	33件	20.2%
契約の管理・保全に関するもの	39件	23.9%
保険金のお支払い全般に関するもの	87件	53.4%
その他	4件	2.5%
合計	163件	100.0%

※苦情の集計につきましては、お客さまからのご要請を受けた事務処理等のなかで背景にお客さまの不満足があったと推定される事案も苦情件数に加えて集計いたしております。

*火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検に関するお申し出苦情の詳細につきましては、「火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検結果等について」においてお知らせしております。

（リンク先：<http://www.meijiyasuda-sonpo.co.jp/sonpo/action/restore/investigation/#inspection>）

以上