

お客様からの苦情受付状況(2018年度)

2018年度(2018年4月～2019年3月)の苦情受付状況は次のとおりです。

※苦情とは、当社の広告・商品・サービス・仕組み、従業員、代理店等を対象とした保険契約関係者からの不満足 of 表明をさします。

ご不満の区分		ご不満の概要	2018年 4月～6月 (第1四半期)	2018年 7月～9月 (第2四半期)	2018年 10月～12月 (第3四半期)	2019年 1月～3月 (第4四半期)	2018年度 合計
商品・サービス	商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	900	802	816	1,020	3,538
	印刷物(パンフレット・申込書等)	字が小さい、表現が分かりにくいなど	122	112	128	212	574
商品・サービス 小計			1,022	914	944	1,232	4,112
ご契約の手続き	広告内容や見積り・申込手続	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	997	762	534	606	2,899
	ご契約の継続手続	満期案内の内容や手続方法が分かりにくいなど	297	300	304	487	1,388
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	38	36	36	24	134
	その他		198	258	280	252	988
ご契約の手続き 小計			1,530	1,356	1,154	1,369	5,409
ご契約の管理	保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	2	1	1	2	6
	ご契約の変更手続・解約手続	手続方法や手続完了までの時間など	823	787	725	1,046	3,381
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	11	15	14	8	48
	その他		331	372	231	171	1,105
ご契約の管理 小計			1,167	1,175	971	1,227	4,540
保険金のお支払	お支払い金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	174	171	143	178	666
	対応の遅れ・対応方法	事故解決までの時間や対応方法など	403	391	435	397	1,626
	保険金お支払いの可否	保険金がお支払いできない場合の説明が分かりにくいなど	26	29	23	26	104
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	234	202	210	209	855
	その他		190	339	299	274	1,102
保険金のお支払 小計			1,027	1,132	1,110	1,084	4,353
その他	いずれの区分にも該当しないもの		216	324	229	550	1,319
その他 小計			216	324	229	550	1,319
合計			4,962	4,901	4,408	5,462	19,733