

2010年度 苦情受付件数の内訳

項目	概要	第1四半期 (2010年4月～6月)		第2四半期 (2010年7月～9月)		第3四半期 (2010年10月～12月)		第4四半期 (2011年1月～3月)		当年度累計	
		受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)
1. 契約・ 募集行為	(1)商品内容(担保内容、契約規定等)	10	5.5	14	8.0	4	2.8	5	2.9	33	4.9
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	1	0.5	2	1.1	1	0.7	5	2.9	9	1.3
	(3)募集行為	4	2.2	7	4.0	7	4.9	3	1.8	21	3.1
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	13	7.1	19	10.9	15	10.4	12	7.1	59	8.8
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	24	13.2	12	6.9	3	2.1	6	3.5	45	6.7
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	0.5	1	0.6	1	0.7	1	0.6	4	0.6
	(7)接客態度	3	1.6	5	2.9	8	5.6	4	2.4	20	3.0
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	7	3.8	4	2.3	4	2.8	5	2.9	20	3.0
	(9)その他	4	2.2	6	3.4	6	4.2	17	10.0	33	4.9
	小計		67	36.8	70	40.2	49	34.0	58	34.1	244
2. 契約の管理・ 保全・集金	(1)証券未着・誤り	9	4.9	7	4.0	6	4.2	3	1.8	25	3.7
	(2)分割払い・口座引落し	2	1.1	3	1.7	0	0.0	3	1.8	8	1.2
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	5	2.7	8	4.6	6	4.2	3	1.8	22	3.3
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	5	2.7	9	5.2	5	3.5	9	5.3	28	4.2
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	(6)接客態度	2	1.1	4	2.3	1	0.7	6	3.5	13	1.9
	(7)その他	3	1.6	5	2.9	13	9.0	5	2.9	26	3.9
小計		26	14.3	36	20.7	31	21.5	29	17.1	122	18.2
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	9	4.9	13	7.5	6	4.2	8	4.7	36	5.4
	(2)処理遅延・処理方法	46	25.3	39	22.4	34	23.6	40	23.5	159	23.7
	(3)有無責	5	2.7	1	0.6	2	1.4	5	2.9	13	1.9
	(4)接客態度	11	6.0	7	4.0	12	8.3	15	8.8	45	6.7
	(5)その他	8	4.4	5	2.9	10	6.9	5	2.9	28	4.2
小計		79	43.4	65	37.4	64	44.4	73	42.9	281	41.9
4. その他		10	5.5	3	1.7	0	0.0	10	5.9	23	3.4
合計		182	100.0	174	100.0	144	100.0	170	100.0	670	100.0