

2011年度 苦情受付件数の内訳

項目	概要	第1四半期 (4月～6月)		第2四半期 (7月～9月)		第3四半期 (10月～12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 (%)
1. 契約・ 募集行為	(1)商品内容(担保内容、契約規定等)	21	12.9	12	6.3	4	2.1	37	6.8
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	1	0.6	5	2.6	2	1.1	8	1.5
	(3)募集行為	2	1.2	9	4.7	8	4.3	19	3.5
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	7	4.3	14	7.3	13	7.0	34	6.3
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	4	2.5	13	6.8	2	1.1	19	3.5
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	0.6	4	2.1	1	0.5	6	1.1
	(7)接客態度	9	5.5	7	3.6	6	3.2	22	4.1
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	3	1.8	1	0.5	1	0.5	5	0.9
	(9)その他	8	4.9	18	9.4	15	8.0	41	7.6
	小計		56	34.4	83	43.2	52	27.8	191
2. 契約の管理・ 保全・集金	(1)証券未着・誤り	5	3.1	1	0.5	5	2.7	11	2.0
	(2)分割払い・口座引落とし	2	1.2	1	0.5	3	1.6	6	1.1
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	1	0.6	4	2.1	5	2.7	10	1.8
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	2	1.2	6	3.1	10	5.3	18	3.3
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0	1	0.5	0	0.0	1	0.2
	(6)接客態度	5	3.1	6	3.1	6	3.2	17	3.1
	(7)その他	12	7.4	3	1.6	5	2.7	20	3.7
	小計		27	16.6	22	11.5	34	18.2	83
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	9	5.5	10	5.2	15	8.0	34	6.3
	(2)処理遅延・処理方法	34	20.9	34	17.7	36	19.3	104	19.2
	(3)有無責	11	6.7	3	1.6	5	2.7	19	3.5
	(4)接客態度	10	6.1	19	9.9	19	10.2	48	8.9
	(5)その他	10	6.1	12	6.3	16	8.6	38	7.0
	小計		74	45.4	78	40.6	91	48.7	243
4. その他		6	3.7	9	4.7	10	5.3	25	4.6
合計		163	100.0	192	100.0	187	100.0	542	100.0