

2015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)		第4四半期 (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)	32	4.7	8	1.2	39	5.3	76	6.8	155	4.8
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	3	0.4	0	0.0	4	0.5	24	2.2	31	1.0
	(3)募集行為	6	0.9	0	0.0	0	0.0	5	0.4	11	0.3
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	54	7.8	70	10.1	79	10.8	76	6.8	279	8.6
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	8	1.2	41	5.9	10	1.4	13	1.2	72	2.2
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	0.1	1	0.1	2	0.3	1	0.1	5	0.2
	(7)接客態度	16	2.3	18	2.6	19	2.6	30	2.7	83	2.6
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	3	0.4	18	2.6	19	2.6	22	2.0	62	1.9
	(9)その他	123	17.9	127	18.3	85	11.6	222	19.9	557	17.2
	小計		246	35.8	283	40.8	257	35.0	469	42.0	1,255
2. 契約の管理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	1	0.1	6	0.9	1	0.1	3	0.3	11	0.3
	(2)分割払い・口座引落とし	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.2	2	0.1
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	6	0.9	8	1.2	5	0.7	15	1.3	34	1.1
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	7	1.0	3	0.4	9	1.2	4	0.4	23	0.7
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.1	1	0.0
	(6)接客態度	3	0.4	0	0.0	0	0.0	3	0.3	6	0.2
	(7)その他	80	11.6	15	2.2	18	2.5	59	5.3	172	5.3
小計		97	14.1	32	4.6	33	4.5	87	7.8	249	7.7
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	16	2.3	15	2.2	56	7.6	32	2.9	119	3.7
	(2)処理遅延・処理方法	225	32.7	264	38.0	262	35.7	347	31.1	1098	34.0
	(3)有無責	8	1.2	24	3.5	15	2.0	19	1.7	66	2.0
	(4)接客態度	45	6.5	28	4.0	24	3.3	90	8.1	187	5.8
	(5)その他	21	3.1	37	5.3	69	9.4	40	3.6	167	5.2
小計		315	45.8	368	53.0	426	58.0	528	47.3	1,637	50.6
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	30	4.4	11	1.6	18	2.5	32	2.9	91	2.8
合計		688	100.0	694	100.0	734	100.0	1,116	100.0	3,232	100.0