

2016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)	76	6.4	77	6.2	76	6.2	45	3.8	274	5.7
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	31	2.6	23	1.8	17	1.4	14	1.2	85	1.8
	(3)募集行為	98	8.2	118	9.5	113	9.2	70	6.0	399	8.3
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	47	4.0	55	4.4	26	2.1	47	4.0	175	3.6
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	8	0.7	30	2.4	11	0.9	15	1.3	64	1.3
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	3	0.3	0	0.0	2	0.2	2	0.2	7	0.1
	(7)接客態度	33	2.8	30	2.4	15	1.2	28	2.4	106	2.2
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	9	0.8	12	1.0	9	0.7	6	0.5	36	0.7
	(9)その他	117	9.8	138	11.1	85	6.9	68	5.8	408	8.4
	小計		422	35.5	483	38.8	354	29	295	25.21	1,554
2. 契約の管理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	2	0.2	2	0.2	4	0.3	1	0.1	9	0.2
	(2)分割払い・口座引落し	5	0.4	7	0.6	5	0.4	7	0.6	24	0.5
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	23	1.9	15	1.2	14	1.1	21	1.8	73	1.5
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	9	0.8	11	0.9	6	0.5	7	0.6	33	0.7
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0	0	0.0	1	0.1	0	0.0	1	0.0
	(6)接客態度	3	0.3	1	0.1	3	0.2	3	0.3	10	0.2
	(7)その他	58	4.9	37	3.0	125	10.2	89	7.6	309	6.4
	小計		100	8.4	73	5.9	158	12.8	128	10.9	459
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	69	5.8	64	5.1	56	4.5	55	4.7	244	5.0
	(2)処理遅延・処理方法	417	35.1	456	36.6	465	37.8	540	46.2	1,878	38.8
	(3)有無責	22	1.9	28	2.2	20	1.6	16	1.4	86	1.8
	(4)接客態度	44	3.7	56	4.5	51	4.1	50	4.3	201	4.2
	(5)その他	71	6.0	42	3.4	82	6.7	33	2.8	228	4.7
	小計		623	52.4	646	51.8	674	54.8	694	59.3	2,637
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	44	3.7	44	3.5	45	3.7	53	4.5	186	3.8
合計		1,189	100.0	1,246	100.0	1,231	100.0	1,170	100.0	4,836	100.0