

「お客さまの声(苦情)」の状況

2016年度の各四半期及び年度累計の受付件数を、分類毎に記載しています。

項目	内 容	受 付 件 数				
		第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	年度累計 (4～3月)
新契約関係	不適切な募集行為(※)	14	22	26	26	88
	不適切な告知取得(※)	0	0	1	0	1
	不適切な話法(※)	0	0	0	0	0
	説明不十分(※)	130	183	179	176	668
	事務取扱不注意	36	36	31	30	133
	契約確認	0	0	0	0	0
	契約引受関係	0	0	0	0	0
	証券未着	9	7	8	7	31
	その他新契約関係	21	25	26	31	103
	計	210	273	271	270	1,024
収納関係	集金	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0
	更新	1	1	0	0	2
	契約内容変更	4	7	4	6	21
	名義変更・住所変更	32	38	30	40	140
	特約中途付加	0	0	0	0	0
	解約手続	44	37	49	38	168
	解約返戻金	10	10	10	9	39
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0
	その他保全関係	7	9	11	9	36
	計	98	102	104	102	406
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	15	19	43	39	116
	死亡等保険金支払手続	30	55	48	38	171
	死亡等保険金不支払決定	1	1	1	1	4
	入院等給付金支払手続	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0	0	0
	その他保険金・給付金関係	33	36	29	33	131
	計	79	111	121	111	422
その他	職員の態度・マナー	3	8	9	8	28
	保険料控除	1	1	3	24	29
	個人情報取扱関係	1	5	3	5	14
	アフターサービス関係	58	64	102	133	357
	その他	185	230	307	306	1,028
	計	248	308	424	476	1,456
総 計		635	794	920	959	3,308

(※)には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。