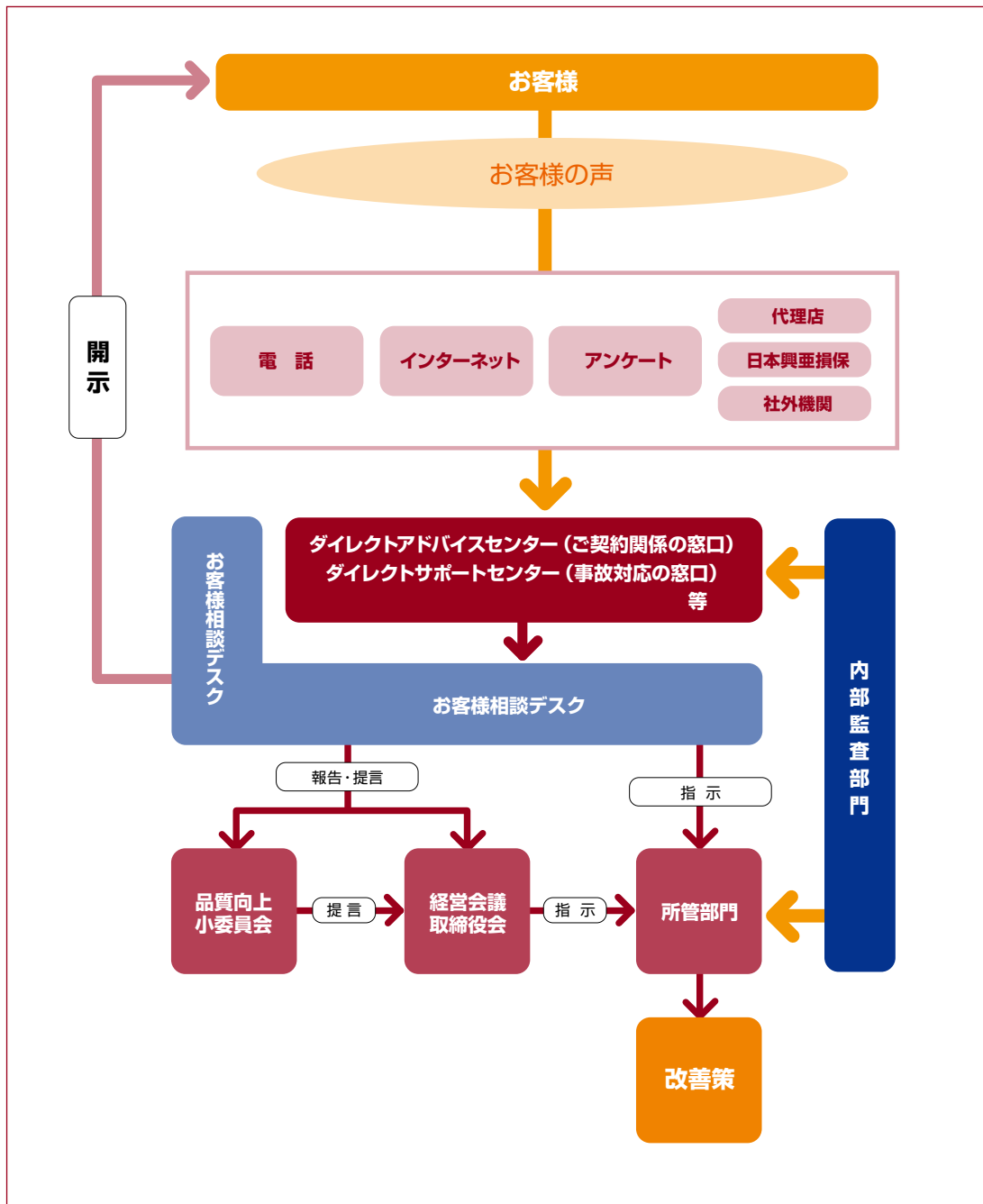


お客様の声 対応態勢



お客様の声の受付状況(2011年度)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間累計
	件数	件数	件数	件数	累計件数
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容(補償内容等)	20	38			58
(2)契約継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	0	0			0
(3)募集行為	22	22			44
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	0			0
(5)契約の引受(条件・制限等)	6	8			14
(6)保険料の計算誤り	0	0			0
(7)接客態度	0	1			1
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)の内容	26	33			59
(9)その他	38	43			81
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	0			0
(2)分割払・口座振替対応	0	0			0
(3)契約の変更手続き	4	8			12
(4)契約の解約手続き	3	1			4
(5)満期返戻処理(手続き遅延、返戻金額等)	0	0			0
(6)接客態度	1	4			5
(7)その他	23	8			31
3. 保険金					
(1)保険金のお支払い金額	12	18			30
(2)対応の遅れ・対応方法	35	78			113
(3)保険金お支払いの可否	0	1			1
(4)接客態度	19	21			40
(5)その他	21	22			43
4. その他	16	35			51
合 計	246	341			587

お客様の声の受付状況(2010年度)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間累計
	件数	件数	件数	件数	累計件数
1. 契約・募集行為					
(1)商品内容(補償内容等)	21	25	26	22	94
(2)契約継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	8	11	0	0	19
(3)募集行為	12	10	28	24	74
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	2	2	0	0	4
(5)契約の引受(条件・制限等)	5	8	17	1	31
(6)保険料の計算誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	0	5	1	0	6
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)の内容	27	19	10	11	67
(9)その他	40	29	31	48	148
2. 契約の管理・保全・集金					
(1)証券未着・誤り	0	2	0	0	2
(2)分割払・口座振替対応	0	0	0	0	0
(3)契約の変更手続き	16	27	16	18	77
(4)契約の解約手続き	0	4	1	0	5
(5)満期返戻処理(手続き遅延、返戻金額等)	0	0	0	0	0
(6)接客態度	0	0	2	6	8
(7)その他	22	13	4	15	54
3. 保険金					
(1)保険金のお支払い金額	2	14	16	3	35
(2)対応の遅れ・対応方法	57	33	30	45	165
(3)保険金お支払いの可否	2	4	1	0	7
(4)接客態度	23	19	40	32	114
(5)その他	53	49	50	74	226
4. その他	35	24	25	28	112
合 計	325	298	298	327	1248