

## お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について（2006年度上半期）

明治安田損害保険株式会社（取締役社長 西 清二）は、「お客さまを大切にする会社」として、お客さまへの情報提供を積極的に行ない、当社の業務状況を適切にご判断いただけるよう苦情等受付状況について、半期ごとに開示することといたしました。

2006年度上半期（2006年4月～9月）の状況は、以下のとおりです。

### 1. お客さまお申し出件数について

2006年度上半期（2006年4月～9月）に、お客さま相談室がお客さまからお受けしたご相談やお問い合わせなどのお申し出総数は、570件となっております。

＜お申し出内容別の件数＞

お申し出内容	2006年4月～9月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	214件	37.5%
契約の管理・保全に関するもの	123件	21.6%
保険金のお支払い全般に関するもの	71件	12.5%
その他	162件	28.4%
合 計	570件	—

※上記、お申し出総数（570件）には、苦情件数（42件）を含んでおります

### 2. 苦情件数について

2006年度上半期（2006年4月～9月）に当社がお受けした苦情件数は、42件となっております。

苦情内容としては、「保険金のお支払い全般に関するもの」が全体の42.9%と最も多くなっていることから、今後もより一層、保険ご加入時および保険金ご請求時におけるお客さまへの親切・丁寧なご説明を心掛けてまいります。

※当社では、お客さまからのお申し出のうち、「不満足の説明があったもの」を苦情と定義しております。

＜苦情内容別の件数＞

苦情内容	2006年4月～9月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	5件	11.9%
契約の管理・保全に関するもの	14件	33.3%
保険金のお支払い全般に関するもの	18件	42.9%
その他	5件	11.9%
合 計	42件	—

＜主な苦情の概要＞

苦情内容	概要
契約の内容・お手続きに関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご契約内容が加入時に希望した内容と相違している等のご不満</li> <li>契約満期時のお手続きに関するご不満</li> </ul>
契約の管理・保全に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険証券の記載内容に関するご不満</li> <li>担当者が不明のために照会先がわからないというご不満</li> </ul>
保険金のお支払い全般に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険金が支払われないことへのご不満</li> <li>保険金ご請求時における担当者の対応に関するご不満</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>お問合せに対する回答が遅いことへのご不満</li> </ul>