

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（2007年度上半期）

2007年度上半期（2007年4月～2007年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

2007年度上半期（2007年4月～2007年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、791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	2007年4月～2007年9月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	261件	33.0%
契約の管理・保全に関するもの	143件	18.1%
保険金のお支払い全般に関するもの	230件	29.1%
その他	157件	19.8%
合計	791件	—

※上記、お申し出総数（791件）には、苦情件数（70件）を含んでおります

2. 苦情件数について

2007年度上半期（2007年4月～2007年9月）に当社がお受けした苦情件数は、70件となっております。苦情内容としては、「契約の内容・お手続きに関するもの」が全体の42.9%と最も多くなっており、次いで「保険金のお支払い全般に関するもの」が31.4%となっております。

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

<苦情内容別の件数>

区分	代表的な事例の概要	2007年4月～2007年9月	
		件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	<ul style="list-style-type: none"> 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 契約満期時のお手続きに関するご不満 	30件	42.9%
契約の管理・保全に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> 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 	11件	15.7%
保険金のお支払い全般に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> 保険金が支払われないことへのご不満 保険金ご請求時における担当者の対応に関するご不満 	22件	31.4%
その他	<ul style="list-style-type: none"> お問合せに対する回答が遅いことへのご不満 	7件	10.0%
合計		70件	—

3. お申し出・苦情から取り組んだ主なサービス改善例

お客さまの声	改善項目
損害保険料控除証明書に照会先が明記されておらず不親切である。	2007年10月作成分より損害保険料控除証明書に照会先を表示するシステムへ改定いたしました。

以上