

## 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年度下半期）

2007年度下半期（2007年10月～2008年3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年度下半期（2007年10月～2008年3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、847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10月～2008年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	192件	22.7%
契約の管理・保全に関するもの	270件	31.9%
保険金のお支払い全般に関するもの	249件	29.4%
その他	136件	16.1%
合計	847件	—

※上記、お申し出総数（847件）には、苦情件数（55件）を含んでおります

### 2. 苦情件数について

2007年度下半期（2007年10月～2008年3月）に当社がお受けした苦情件数は、55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54.5%と最も多くなっており、次いで「契約の管理・保全に関するもの」が23.6%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10月～2008年3月	
		件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	・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	6件	10.9%
契約の管理・保全に関するもの	・担当者のアフターフォローが十分でないというご不満 ・解約手続に時間がかかっているというご不満	13件	23.6%
保険金のお支払い全般に関するもの	・保険金請求内容が支払対象外であることに納得できないというご不満 ・保険金支払に時間がかかっているというご不満	30件	54.5%
その他	・損害保険料控除の廃止に対するご不満	6件	10.9%
合計		55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
お客さまが受けた手術の内容が保険金支払対象外であることに納得できない	複数のお客さまから同様なお申し出があり、支払いに該当するか否かが分かりにくい項目を例示するようパンフレットの記載内容を充実いたしました。

以上