

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）

2007年度（2007年4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（2007年4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、1,638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～2008年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	453件	27.7%
契約の管理・保全に関するもの	413件	25.2%
保険金のお支払い全般に関するもの	479件	29.2%
その他	293件	17.9%
合 計	1,638件	—

※上記、お申し出総数（1,638件）には、苦情件数（125件）を含んでおります

2. 苦情件数について

2007年度（2007年4月～2008年3月）に当社がお受けした苦情件数は、125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41.6%と最も多くなっており、次いで「契約の内容・お手続きに関するもの」が28.8%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	2007年4月～2008年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	36件	28.8%
契約の管理・保全に関するもの	24件	19.2%
保険金のお支払い全般に関するもの	52件	41.6%
その他	13件	10.4%
合 計	125件	—

3. お申し出・苦情から取り組んだ主なサービス改善例

お申し出・苦情から取り組んだ主なサービス改善例につきましては、「2007年度上半期」、「2007年度下半期」の苦情受付状況をご覧ください。

以 上