

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（2008年度第1四半期）

2008年度第1四半期（2008年4月～2008年6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

2008年度第1四半期（2008年4月～2008年6月）に、お客さま相談室がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、317件となっております。

<お申し出内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2008年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	68				68
契約の管理・保全に関するもの	87				87
保険金のお支払い全般に関するもの	131				131
その他	31				31
合 計	317				317

※上記お申し出総数には、苦情件数を含んでおります

2. 苦情件数について

2008年度第1四半期（2008年4月～2008年6月）に当社がお受けした苦情件数は、25件となっております。

※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>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2008年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	3				3
(1) 商品内容（補償内容等）	0				0
(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	1				1
(3) 募集行為	0				0
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	1				1
(5) 契約の引受（制限・拒否等）	0				0
(6) 保険料誤り・料率適用誤り	0				0
(7) 接客態度	0				0
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0				0
(9) その他	1				1
契約の管理・保全に関するもの	7				7
(1) 証券未着・誤り	0				0
(2) 分割払い・口座引落とし	0				0
(3) 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	1				1
(4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2				2
(5) 満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	3				3
(6) 接客態度	0				0
(7) その他	1				1
保険金のお支払い全般に関するもの	14				14
(1) 示談（認定）金額	3				3
(2) 処理遅延・処理方法	7				7
(3) 有無責	3				3
(4) 接客態度	0				0
(5) その他	1				1
その他	1				1
合 計	25				25

<代表的な事例>

区分	代表的な事例の概要
契約の内容・お手続きに関するもの	・満期日を過ぎているのに更新手続きの連絡がないことへのご不満
契約の管理・保全に関するもの	・満期日を過ぎているのに満期返戻金の手続書類が届かないというご不満 ・解約手続きをしたのに保険料が口座振替されたことへのご不満
保険金のお支払い全般に関するもの	・保険金のお支払いにお時間がかかりすぎたことへのご不満 ・保険金が支払われないことへのご不満

以 上