

## 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4四半期）

2008年度第4四半期（2009年1月～2009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

2008年度第4四半期（2009年1月～2009年3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、418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	70	109	73	72	324
契約の管理・保全に関するもの	87	169	184	143	583
保険金のお支払い全般に関するもの	131	172	126	141	570
その他	31	47	50	62	190
合 計	319	497	433	418	1667

※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4四半期（2009年1月～2009年3月）に当社がお受けした苦情件数は、22件となっております。

#### ＜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	5	6	6	2	19
(1)商品内容（補償内容等）	1	0	0	0	1
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	1	2	2	1	6
(3)募集行為	0	1	3	0	4
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	2	0	1	4
(5)契約の引受（制限・拒否等）	1	0	1	0	2
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	1	0	0	1
(7)接客態度	0	0	0	0	0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0	0	0	0	0
(9)その他	1	0	0	0	1
契約の管理・保全に関するもの	7	6	18	8	39
(1)証券未着・誤り	0	0	0	0	0
(2)分割払い・口座引落とし	0	0	0	0	0
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	1	0	4	2	7
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2	1	2	1	6
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	3	1	0	2	6
(6)接客態度	0	0	0	0	0
(7)その他	1	4	12	3	20
保険金のお支払い全般に関するもの	14	15	10	12	51
(1)示談（認定）金額	3	1	1	0	5
(2)処理遅延・処理方法	7	7	2	3	19
(3)有無責	3	4	4	5	16
(4)接客態度	0	2	1	1	4
(5)その他	1	1	2	3	7
その他	1	0	2	0	3
合 計	27	27	36	22	112