

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（2010年度第1・四半期）

2010年度第1・四半期（2010年4月～2010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

2010年度第1・四半期（2010年4月～2010年6月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、411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) | 2010年度 累計 |
|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| 契約の内容・お手続きに関するもの | 122 | | | | 122 |
| 契約の管理・保全に関するもの | 114 | | | | 114 |
| 保険金のお支払い全般に関するもの | 118 | | | | 118 |
| その他 | 57 | | | | 57 |
| 合 計 | 411 | | | | 411 |

※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

2010年度第1・四半期（2010年4月～2010年6月）に当社がお受けした苦情件数は、35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) | 2010年度 累計 |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| 契約の内容・お手続きに関するもの | 8 | | | | 8 |
| (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） | 0 | | | | 0 |
| (3) 募集行為 | 2 | | | | 2 |
| (4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り | 2 | | | | 2 |
| (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 | 1 | | | | 1 |
| (8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等） | 3 | | | | 3 |
| (9) その他 | 0 | | | | 0 |
| 契約の管理・保全に関するもの | 11 | | | | 11 |
| (1) 証券未着・誤り | 1 | | | | 1 |
| (2) 分割払い・口座引落とし | 2 | | | | 2 |
| (3) 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等） | 3 | | | | 3 |
| (4) 解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等） | 3 | | | | 3 |
| (5) 満期返戻（手続き遅延、返戻金額等） | 2 | | | | 2 |
| (6) 接客態度 | 0 | | | | 0 |
| (7) その他 | 0 | | | | 0 |
| 保険金のお支払い全般に関するもの | 15 | | | | 15 |
| (1) 示談（認定）金額 | 4 | | | | 4 |
| (2) 処理遅延・処理方法 | 4 | | | | 4 |
| (3) 有無責 | 7 | | | | 7 |
| (4) 接客態度 | 0 | | | | 0 |
| (5) その他 | 0 | | | | 0 |
| その他 | 1 | | | | 1 |
| 合 計 | 35 | | | | 35 |