

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3四半期）

2010年度第3四半期（2010年10月～12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3四半期（2010年10月～12月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、498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	127	116		365
契約の管理・保全に関するもの	114	121	130		365
保険金のお支払い全般に関するもの	118	175	160		453
その他	57	77	92		226
合 計	411	500	498		1,409

※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3四半期（2010年10月～12月）に当社がお受けした苦情件数は、37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	11	13		32
(1)商品内容（補償内容等）	0	1	0		1
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	0	1	3		4
(3)募集行為	2	1	0		3
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	2	2	8		12
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	1	0		1
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0		0
(7)接客態度	1	3	1		5
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	3	1	1		5
(9)その他	0	1	0		1
契約の管理・保全に関するもの	11	10	9		30
(1)証券未着・誤り	1	0	1		2
(2)分割払い・口座引落とし	2	0	0		2
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	3	3	0		6
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	3	2	1		6
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	2	0	0		2
(6)接客態度	0	0	3		3
(7)その他	0	5	4		9
保険金のお支払い全般に関するもの	15	22	14		51
(1)示談（認定）金額	4	7	4		15
(2)処理遅延・処理方法	4	5	1		10
(3)有無責	7	9	4		20
(4)接客態度	0	1	5		6
(5)その他	0	0	0		0
その他	1	1	1		3
合 計	35	44	37		116