

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3四半期）

2008年度第3四半期（2008年10月～2008年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

2008年度第3四半期（2008年10月～2008年12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、422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	107	70		245
契約の管理・保全に関するもの	87	168	176		431
保険金のお支払い全般に関するもの	131	172	126		429
その他	31	47	50		128
合 計	317	494	422		1233

※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3四半期（2008年10月～2008年12月）に当社がお受けした苦情件数は、27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、「不満足の説明があったもの」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	4	3		10
(1)商品内容（補償内容等）	0	0	0		0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	1	1	0		2
(3)募集行為	0	0	3		3
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	2	0		3
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0		0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	1	0		1
(7)接客態度	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
(9)その他	1	0	0		1
契約の管理・保全に関するもの	7	6	12		25
(1)証券未着・誤り	0	0	0		0
(2)分割払い・口座引落とし	0	0	0		0
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	1	0	2		3
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2	1	1		4
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	3	1	0		4
(6)接客態度	0	0	0		0
(7)その他	1	4	9		14
保険金のお支払い全般に関するもの	14	15	10		39
(1)示談（認定）金額	3	1	1		5
(2)処理遅延・処理方法	7	7	2		16
(3)有無責	3	4	4		11
(4)接客態度	0	2	1		3
(5)その他	1	1	2		4
その他	1	0	2		3
合 計	25	25	27		77

3. お申し出・苦情の事例

～事例1～

<お申し出・苦情の内容>
「保険料控除証明書が届いたが、加入した記憶がないので調べてほしい」とのお申し出に接し、ご加入時の申込書（写）をご確認・ご納得いただきました。

～事例2～

<お申し出・苦情の内容>
「物件の目的所在地の住所変更を依頼したが手続きがされていない」とのお申し出に接し、手続き状況を確認したところ、担当者からお客さまへ書類をお届けしていたものの、お客さまから書類の提出がなく手続きが行なわれていませんでした。ご連絡の行き違いがあった旨、お詫びし手続きを進めました。

以 上