

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（2009年度第3・四半期）

2009年度第3・四半期（2009年10月～2009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

2009年度第3・四半期（2009年10月～2009年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、502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)	2009年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	104	157	96		357
契約の管理・保全に関するもの	136	137	180		453
保険金のお支払い全般に関するもの	139	167	150		456
その他	63	52	76		191
合 計	442	513	502		1,457

※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

2009年度第3・四半期（2009年10月～2009年12月）に当社がお受けした苦情件数は、34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)	2009年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	8	8	5		21
(1)商品内容（補償内容等）	1	1	2		4
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2	1	0		3
(3)募集行為	0	1	1		2
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	3	0		4
(5)契約の引受（制限・拒否等）	2	1	2		5
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	0	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）	1	1	0		2
(9)その他	0	0	0		0
契約の管理・保全に関するもの	9	7	8		24
(1)証券未着・誤り	2	0	0		2
(2)分割払い・口座引落とし	0	0	1		1
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2	2	0		4
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	1	1		2
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	1	2		4
(6)接客態度	0	0	0		0
(7)その他	4	3	4		11
保険金のお支払い全般に関するもの	10	13	21		44
(1)示談（認定）金額	1	0	0		1
(2)処理遅延・処理方法	1	2	7		10
(3)有無責	3	9	13		25
(4)接客態度	3	1	1		5
(5)その他	2	1	0		3
その他	1	0	0		1
合 計	28	28	34		90