

## 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4・四半期）

2009年度第4・四半期（2010年1月～2010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

2009年度第4・四半期（2010年1月～2010年3月）に、当社がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、449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	129	486
契約の管理・保全に関するもの	136	137	180	91	544
保険金のお支払い全般に関するもの	139	167	150	150	606
その他	63	52	76	79	270
合 計	442	513	502	449	1,906

※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4・四半期（2010年1月～2010年3月）に当社がお受けした苦情件数は、36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	11	32
(1)商品内容（補償内容等）	1	1	2	3	7
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2	1	0	1	4
(3)募集行為	0	1	1	2	4
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	3	0	0	4
(5)契約の引受（制限・拒否等）	2	1	2	1	6
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	0	0	0	1
(7)接客態度	0	0	0	2	2
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	1	1	0	2	4
(9)その他	0	0	0	0	0
契約の管理・保全に関するもの	9	7	8	10	34
(1)証券未着・誤り	2	0	0	0	2
(2)分割払い・口座引落とし	0	0	1	0	1
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	2	2	0	3	7
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	1	1	4	6
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	1	2	2	6
(6)接客態度	0	0	0	0	0
(7)その他	4	3	4	1	12
保険金のお支払い全般に関するもの	10	13	21	15	59
(1)示談（認定）金額	1	0	0	1	2
(2)処理遅延・処理方法	1	2	7	5	15
(3)有無責	3	9	13	8	33
(4)接客態度	3	1	1	1	6
(5)その他	2	1	0	0	3
その他	1	0	0	0	1
合 計	28	28	34	36	126