

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4・四半期）

2010年度第4・四半期（2011年1月～2011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

2010年度第4・四半期（2011年1月～2011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、566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 | 86 | 451 |
| 契約の管理・保全に関するもの | 114 | 121 | 130 | 163 | 528 |
| 保険金のお支払い全般に関するもの | 118 | 175 | 160 | 181 | 634 |
| その他 | 57 | 77 | 92 | 136 | 362 |
| 合 計 | 411 | 500 | 498 | 566 | 1,975 |

※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4・四半期（2011年1月～2011年3月）に当社がお受けした苦情件数は、31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 | 6 | 38 |
| (1)商品内容（補償内容等） | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| (2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等） | 0 | 1 | 3 | 2 | 6 |
| (3)募集行為 | 2 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| (4)契約内容・条件などの説明不足・誤り | 2 | 2 | 8 | 0 | 12 |
| (5)契約の引受（制限・拒否等） | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| (6)保険料誤り・料率適用誤り | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| (7)接客態度 | 1 | 3 | 1 | 0 | 5 |
| (8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等） | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| (9)その他 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 契約の管理・保全に関するもの | 11 | 10 | 9 | 8 | 38 |
| (1)証券未着・誤り | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| (2)分割払い・口座引落とし | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| (3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等） | 3 | 3 | 0 | 2 | 8 |
| (4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等） | 3 | 2 | 1 | 0 | 6 |
| (5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等） | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| (6)接客態度 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| (7)その他 | 0 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 保険金のお支払い全般に関するもの | 15 | 22 | 14 | 17 | 68 |
| (1)示談（認定）金額 | 4 | 7 | 4 | 4 | 19 |
| (2)処理遅延・処理方法 | 4 | 5 | 1 | 7 | 17 |
| (3)有無責 | 7 | 9 | 4 | 2 | 22 |
| (4)接客態度 | 0 | 1 | 5 | 3 | 9 |
| (5)その他 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| その他 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| 合 計 | 35 | 44 | 37 | 31 | 147 |