

## お客様からの苦情受付状況(2008年度)

2008年度(2008年4月～2009年3月)の苦情受付状況は次のとおりです。

苦情とは、当社の広告・商品・サービス・仕組み、従業者、代理店等を対象とした保険契約関係者からの不満足の原因をさします。

ご不満の区分	ご不満の概要	2008年 4月～6月 (第1四半期)	2008年 7月～9月 (第2四半期)	2008年 10月～12月 (第3四半期)	2009年 1月～3月 (第4四半期)	2008年度 合計
<b>商品・サービス</b>		155	181	169	354	859
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	69	82	96	221	468
印刷物(パンフレット・申込書等)	字が小さい、表現が分かりにくいなど	86	99	73	133	391
<b>ご契約の手続き</b>		177	297	278	448	1,200
広告内容や見積り・申込手続	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	64	81	73	109	327
ご契約の継続手続	満期案内の内容や手続方法が分かりにくいなど	10	19	24	62	115
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	13	39	52	81	185
その他		90	158	129	196	573
<b>ご契約の管理</b>		94	145	103	296	638
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	1	1	4	12	18
ご契約の変更手続・解約手続	手続方法や手続完了までの時間など	17	29	27	115	188
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	2	13	6	32	53
その他		74	102	66	137	379
<b>保険金のお支払い</b>		395	589	467	569	2,020
お支払い金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	105	144	124	122	495
対応の遅れ・対応方法	事故解決までの時間や対応方法など	88	149	109	144	490
保険金お支払いの可否	保険金がお支払いできない場合の説明が分かりにくいなど	14	21	19	29	83
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	146	214	147	190	697
その他		42	61	68	84	255
<b>その他</b>		152	194	385	348	1,079
	いずれの区分にも該当しないもの	152	194	385	348	1,079
<b>合計</b>		973	1406	1402	2015	5,796