

## お客様からの苦情受付状況(2009年度)

2009年度(2009年4月～2010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	2009年 4月～6月 (第1四半期)	2009年 7月～9月 (第2四半期)	2009年 10月～12月 (第3四半期)	2010年 1月～3月 (第4四半期)	2009年度 合計
商品・サービス	商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	218	227	255	318	1,018
	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	167	239	262	276	944
商品・サービス 小計			385	466	517	594	1,962
ご契約の手続き	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	158	390	414	620	1,582
	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	92	104	96	122	414
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	79	79	45	36	239
	その他		224	190	235	194	843
ご契約の手続き 小計			553	763	790	972	3,078
ご契約の管理	保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	7	6	3	3	19
	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	132	135	171	191	629
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	23	26	41	30	120
	その他		117	158	181	176	632
ご契約の管理 小計			279	325	396	400	1,400
保険金のお支払	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	163	204	229	264	860
	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	143	148	294	322	907
	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	20	37	35	42	134
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	193	196	230	237	856
	その他		126	202	229	264	821
保険金のお支払 小計			645	787	1,017	1,129	3,578
その他	いずれの区分にも該当しないもの		316	384	207	174	1,081
その他 小計			316	384	207	174	1,081
合計			2,178	2,725	2,927	3,269	11,099