

## お客様からの苦情受付状況(2006年度)

2006年度(2006年4月～2007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 of 表明をさします。

ご不満の区分	ご不満の概要	2006年 4月～6月 (第1四半期)	2006年 7月～9月 (第2四半期)	2006年 10～12月 (第3四半期)	2007年 1月～3月 (第4四半期)	2006年度 合計
<b>商品・サービス</b>		63	118	95	140	416
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	48	88	68	91	295
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	15	30	27	49	121
<b>ご契約の手続き</b>		102	83	126	129	440
広告内容や見積・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	52	53	71	79	255
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	25	10	9	9	53
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	8	3	11	9	31
その他		17	17	35	32	101
<b>ご契約の管理</b>		61	44	67	35	207
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	1	0	2	2	5
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	13	13	7	8	41
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	25	8	19	6	58
その他		22	23	39	19	103
<b>保険金のお支払い</b>		316	321	313	342	1292
お支払金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	73	63	72	66	274
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	46	78	82	64	270
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	17	6	8	10	41
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	133	143	115	142	533
その他		47	31	36	60	174
<b>その他</b>		100	162	119	124	505
いずれの区分にも該当しないもの		100	162	119	124	505
合計		642	728	720	770	2860