

お客様からの苦情受付状況(2007年度)

2007年度(2007年4月～2008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表明をさします。

ご不満の区分	ご不満の概要	2007年 4月～6月 (第1四半期)	2007年 7月～9月 (第2四半期)	2007年 10～12月 (第3四半期)	2008年 1月～3月 (第4四半期)	2007年度 合計
商品・サービス		102	95	79	85	361
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	68	55	49	56	228
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	34	40	30	29	133
ご契約の手続き		104	138	112	125	479
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	51	57	67	56	231
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	14	7	50
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	8	25	12	9	54
その他		35	37	19	53	144
ご契約の管理		52	46	39	67	204
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	0	3	1	1	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	14	25	21	21	81
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	3	2	1	4	10
その他		35	16	16	41	108
保険金のお支払い		357	355	382	363	1457
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	51	63	83	71	268
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	98	117	125	91	431
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	15	26	11	66
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	131	130	101	128	490
その他		63	30	47	62	202
その他		192	122	119	136	569
	いずれの区分にも該当しないもの	192	122	119	136	569
合計		807	756	731	776	3070

【お知らせ】 2007年10月～12月(第3四半期)の苦情件数合計を710件とご案内していましたが、医療保険の苦情件数21件の記載が漏れておりました。正しい合計件数は上記図表のとおり731件となります。お詫びして訂正させていただきます。