

(資料編)

1. お客さまからのお申し出（苦情）受付件数

2. お客さま満足度調査の結果（詳細）

- (1) 「総合満足度調査」結果
- (2) 「手続き局面に応じた満足度調査」結果
 - ①新規加入手続きに関する満足度調査
 - ②給付金請求・名義変更・解約手続きに関する満足度調査
- (3) 「第3回法人顧客アンケート」結果

3. お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例

4. お問い合わせ窓口一覧

1. お客さまからのお申し出（苦情）受付件数

大分類	中分類	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	2007年度
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	544件	328件	351件	310件	1,533件
	説明不十分	144件	124件	129件	109件	506件
	契約内容相違	106件	78件	78件	41件	303件
	取扱不注意	38件	36件	63件	44件	181件
	契約確認	5件	16件	17件	17件	55件
	契約選択・決定関係	105件	78件	74件	54件	311件
	告知関係	23件	13件	6件	5件	47件
	証券未着	18件	19件	24件	8件	69件
	その他	314件	508件	572件	455件	1,849件
	小計	1,297件	1,200件	1,314件	1,043件	4,854件
保険料払込手続関連	集金	125件	154件	119件	104件	502件
	口座振替・郵便振込	218件	289件	277件	265件	1,049件
	職域団体扱	119件	92件	112件	108件	431件
	保険料払込状況	104件	108件	195件	283件	690件
	保険料振替貸付	197件	210件	187件	175件	769件
	失効・復活	434件	272件	235件	173件	1,114件
	その他	150件	176件	203件	203件	732件
	小計	1,347件	1,301件	1,328件	1,311件	5,287件
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	759件	708件	806件	485件	2,758件
	配当内容	801件	724件	1,096件	412件	3,033件
	契約者貸付	280件	280件	289件	280件	1,129件
	更新	336件	407件	375件	396件	1,514件
	契約内容変更	379件	418件	428件	382件	1,607件
	名義等諸変更	244件	404件	539件	321件	1,508件
	特約中途付加・特約関係保全手続	171件	211件	190件	142件	714件
	解約手続	949件	1,025件	1,264件	1,115件	4,353件
	解約返戻金	245件	187件	212件	203件	847件
	生保カード・ATM関係、 map サービス関係	369件	376件	254件	230件	1,229件
	税金関係	62件	33件	331件	222件	648件
	その他	494件	943件	1,116件	669件	3,222件
	小計	5,089件	5,716件	6,900件	4,857件	22,562件
保険金・給付金関連	満期保険金等	520件	591件	599件	696件	2,406件
	死亡保険金等支払手続	276件	267件	285件	229件	1,057件
	死亡保険金等不支払	343件	213件	225件	146件	927件
	給付金支払手続	1,846件	1,703件	1,315件	1,041件	5,905件
	給付金不支払	1,801件	953件	924件	684件	4,362件
	その他	227件	263件	287件	195件	972件
	小計	5,013件	3,990件	3,635件	2,991件	15,629件
その他	職員の態度・マナー	863件	541件	455件	341件	2,200件
	個人情報保護関係	122件	118件	132件	127件	499件
	その他経営全般等	220件	166件	236件	121件	743件
	小計	1,205件	825件	823件	589件	3,442件
合計		13,951件	13,032件	14,000件	10,791件	51,774件

(2008年4月7日現在)

【中分類の用語説明】

大分類	中分類	主 な 内 容
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	募集行為が保険業法に抵触するものや契約関係者に契約意思がないもの、不告知教唆や病中での契約、不正診査（身代り診査等）に関するもの、融資話法、乗換募集などに関するもの、強引な募集等により契約関係者の加入意思が不十分であるもの
	説明不十分	取扱者（営業職員、代理店）として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの（重要事項の説明不足、「しおり・約款」の未交付を含む）
	契約内容相違	契約関係者の意思と証券内容に相違があるもの
	取扱不注意	取扱者等のミス・遅延などに関するもの
	契約確認	確認制度、確認の方法、確認員の態度に関するもの
	契約選択・決定関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、保険加入条件についての決定内容に関するもの
	告知関係	契約時の告知に関するもの等
	証券未着	保険証券が着かない、他の住所へ着いたなどに関するもの
	その他	上記以外の新契約に関するもの
保険料払込手続関連	集金	集金手配事務に関するものや集金担当者の集金方法等によるもの
	口座振替・郵便振込	銀行口座引落とし、振込案内に関するもの
	職域団体扱	団体扱契約の保険料収入や料率変更に関するもの
	保険料払込状況	入金回数相違など払込状況に関するもの
	保険料振替貸付	保険料の振替貸付通知や保険料の振替貸付に関するもの
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの
	その他	上記以外の収納に関するもの
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないこと等に基づくもの
	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの
	契約内容変更	払済保険・延長保険への変更、保険金の減額、保険期間の変更等に関するもの
	名義等諸変更	契約者、受取人の名義変更に関するもの等
	特約中途付加・特約関係保全手続	特約の中途付加、中途増額に関するもの等
	解約手続	解約手続に関するもの
	解約返戻金	解約返戻金の計算誤り・説明相違、解約返戻金水準に関するもの
	生保カード・ATM関係、mapサービス関係	生保カードの発行や取扱い、ATM利用等生保カードに関するもの
	税金関係	保険料控除証明、その他税金関係全般に関するもの
その他	上記以外の保全に関するもの	
保険金・給付金関連	満期保険金等	満期保険金の支払手続に関するもの（年金、祝金、学資金等を含む）
	死亡保険金等支払手続	死亡（高度障害）保険金の支払手続に関するもの
	死亡保険金等不支払	死亡（高度障害）保険金支払非該当の決定に関するもの
	給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの
	給付金不支払	給付金支払非該当の決定に関するもの
	その他	上記以外の保険金支払・給付金等に関するもの
その他	職員の態度・マナー	職員や代理店の態度・マナーに関するもの
	個人情報保護関係	個人情報保護に関するもの（告知事項や支払、契約内容の無断開示等に関するものを含む）
	その他経営全般等	経営全般等上記以外のもの