

## ■ 「お寄せいただいた苦情の件数」の数値の誤りについて

平素から当社をご愛顧いただきありがとうございます。

当 Web サイトにおいて掲載しておりました、お寄せいただいた苦情の件数（「平成 21 年度 7 月～9 月」および「平成 21 年度 10 月～12 月」）において記載に誤りがございました。当該ページをご利用された皆様に深くお詫び申し上げます。

この誤りの内容に関する詳細（正誤表）を次ページ以降に記載させていただきます。また、誤りについては平成 22 年 5 月 27 日時点で修正を終えております。

心よりお詫び申し上げます。

【修正済のリンク】

[「平成 21 年度 7 月～9 月」\(PDFファイル\)](#)

[「平成 21 年度 10 月～12 月」](#)

<「平成 21 年度 7 月～9 月」についての正誤表>

【正】

(1)「ご不満を表明されたもの・当社の落ち度に起因したお申し出」

(単位：件 %)

項目	平成 21 年度 7 月～9 月	
	件数	占率
新契約販売にかかわるご不満	161	9.6
保険料払込手続きにかかわるご不満	393	23.4
契約後の手続きにかかわるご不満	478	28.5
保険金・給付金のお支払いにかかわるご不満	189	11.3
契約後のその他サービスなどにかかわるご不満	457	27.2
合計	1,678	100.0

(2)「ご不満につながっていた懸念のあるお申し出」

(単位：件 %)

項目	平成 21 年度 7 月～9 月	
	件数	占率
新契約販売にかかわるご照会・ご要望等	149	14.9
保険料払込手続きにかかわるご照会・ご要望等	199	19.8
契約後の手続きにかかわるご照会・ご要望等	315	31.4
保険金・給付金のお支払いにかかわるご照会・ご要望等	92	9.2
契約後のその他サービスなどにかかわるご照会・ご要望等	248	24.7
合計	1,003	100.0

【誤】

(1)「ご不満を表明されたもの・当社の落ち度に起因したお申し出」

(単位：件 %)

項目	平成 21 年度 7 月～9 月	
	件数	占率
新契約販売にかかわるご不満	149	14.9
保険料払込手続きにかかわるご不満	199	19.8
契約後の手続きにかかわるご不満	315	31.4
保険金・給付金のお支払いにかかわるご不満	92	9.2
契約後のその他サービスなどにかかわるご不満	248	24.7
合計	1,003	100.0

(2)「ご不満につながっていた懸念のあるお申し出」

(単位：件 %)

項目	平成 21 年度 7 月～9 月	
	件数	占率
新契約販売にかかわるご照会・ご要望等	161	9.6
保険料払込手続きにかかわるご照会・ご要望等	393	23.4
契約後の手続きにかかわるご照会・ご要望等	478	28.5
保険金・給付金のお支払いにかかわるご照会・ご要望等	189	11.3
契約後のその他サービスなどにかかわるご照会・ご要望等	457	27.2
合計	1,678	100.0

<「平成 21 年度 10 月～12 月」についての正誤表>

**【正】**

(1)「ご不満を表明されたもの・当社の落ち度に起因したお申し出」

(単位：件 %)

項目	平成 21 年度 10 月～12 月	
	件数	占率
新契約販売にかかわるご不満	327	11.1
保険料払込手続きにかかわるご不満	617	21.0
契約後の手続きにかかわるご不満	779	26.6
保険金・給付金のお支払いにかかわるご不満	333	11.4
契約後のその他サービスなどにかかわるご不満	877	29.9
合計	2,933	100.0

(2)「ご不満につながっていた懸念のあるお申し出」

(単位：件 %)

項目	平成 21 年度 10 月～12 月	
	件数	占率
新契約販売にかかわるご照会・ご要望等	161	14.4
保険料払込手続きにかかわるご照会・ご要望等	167	15.0
契約後の手続きにかかわるご照会・ご要望等	201	18.0
保険金・給付金のお支払いにかかわるご照会・ご要望等	59	5.3
契約後のその他サービスなどにかかわるご照会・ご要望等	527	47.3
合計	1,115	100.0

**【誤】**

(1)「ご不満を表明されたもの・当社の落ち度に起因したお申し出」

(単位：件 %)

項目	平成 21 年度 10 月～12 月	
	件数	占率
新契約販売にかかわるご不満	161	14.4
保険料払込手続きにかかわるご不満	167	15.0
契約後の手続きにかかわるご不満	201	18.0
保険金・給付金のお支払いにかかわるご不満	59	5.3
契約後のその他サービスなどにかかわるご不満	527	47.3
合計	1,115	100.0

(2)「ご不満につながっていた懸念のあるお申し出」

(単位：件 %)

項目	平成 21 年度 10 月～12 月	
	件数	占率
新契約販売にかかわるご照会・ご要望等	327	11.1
保険料払込手続きにかかわるご照会・ご要望等	617	21.0
契約後の手続きにかかわるご照会・ご要望等	779	26.6
保険金・給付金のお支払いにかかわるご照会・ご要望等	333	11.4
契約後のその他サービスなどにかかわるご照会・ご要望等	877	29.9
合計	2,933	100.0