2007年11月29日
日立キャピタル損害保険株式会社

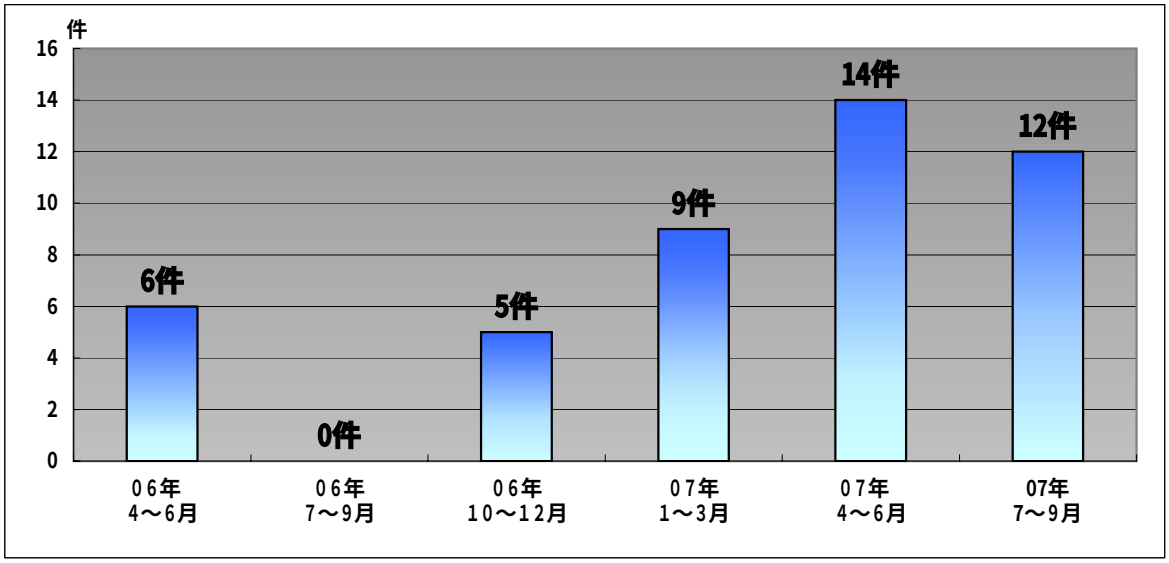
「お客様の声」受付件数と内容別内訳（07年度 第2四半期）

当社に寄せられました「お客様の声」（苦情・ご要望）の件数の推移は以下のとおりです。
当社では「お客様の声」をもとに日頃の業務の見直しを行い、お客様により質の高い
サービスをご提供してまいります。

1.当社ではお客様相談室の専用ダイヤルを設置しております。
当社へのご意見・ご相談がございましたら下記までお寄せください。
フリーダイヤル　：0120－815－366　（土・日・祝日を除く　午前9時～午後5時）

2. 2007年9月より　「保険金不服申立制度＊」がスタートしました。
＊ 当社が保険金のお支払い対象とならない旨をお知らせした方で、第三者（社外弁護士）への
不服申立を希望される場合にご利用いただけます。
詳しくは当社ホームページの「お客様の声に対する取組み」のページをご覧ください。

「お客様の声」の内容別内訳

	受付件数（件）	契約募集	契約管理	保険金支払	その他
06年 4～6月	**6**	3	0	3	0
06年 7～9月	**0**	0	0	0	0
06年 10～12月	**5**	2	2	1	0
07年 1～3月	**9**	1	3	5	0
07年 4～6月	**14**	5	2	7	0
07年 7～9月	**12**	**4**	**1**	**7**	**0**
07年度　内容別内訳の比率		35%	12%	54%	0%

受付件数の推移