

苦情項目別件数表

<平成29年度>

ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社

(単位:件)

項目	内容	会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
		第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	計	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	計
新契約関係	不適切な募集行為	3	36	7	5	51	0	0	0	0	0
	不適切な告知取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	1	0	1	2	2	0	0	4
	説明不十分	46	27	38	29	140	0	1	0	0	1
	事務取扱不注意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約引受関係	2	0	0	1	3	0	0	0	0	0
	証券未着	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0
	計	52	66	47	36	201	2	3	0	0	5
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	更新	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約内容変更	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	4	4	8	8	24	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	解約手続	4	3	6	10	23	0	0	0	0	0
	解約返戻金	116	162	171	219	668	0	0	1	0	1
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	1	3	13	11	28	0	0	0	0	0
計	125	172	199	248	744	0	0	1	0	1	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	4	3	1	5	13	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	1	1	3	2	7	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保険金・給付金関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	5	4	4	7	20	0	0	0	0	0
その他	職員の態度・マナー	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	2	1	1	0	4	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	12	26	18	40	96	0	0	0	0	0
	その他	10	15	6	7	38	0	0	0	0	0
	計	25	42	26	49	142	0	0	0	0	0
総計		207	284	276	340	1,107	2	3	1	0	6