

# 苦情項目別件数表

<平成30年度>

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

(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	48				48	0				0
	不適切な告知取得	6				6	0			0	
	不適切な話法	1				1	2			2	
	説明不十分	128				128	1			1	
	事務取扱不注意	86				86	0			0	
	契約確認	3				3	0			0	
	契約引受関係	30				30	0			0	
	証券未着	37				37	0			0	
	その他新契約関係	129				129	1			1	
	計	468				468	4			4	
収納関係	集金	2				2	0			0	
	口座振替・送金	365				365	0			0	
	職域団体扱	10				10	0			0	
	保険料払込関係	41				41	0			0	
	保険料振替貸付	79				79	0			0	
	失効・復活	60				60	0			0	
	その他収納関係	6				6	0			0	
	計	563				563	0			0	
保全関係	配当内容	1				1	0			0	
	契約者貸付	90				90	0			0	
	更新	55				55	1			1	
	契約内容変更	30				30	0			0	
	名義変更・住所変更	179				179	0			0	
	特約中途付加	23				23	0			0	
	解約手続	263				263	1			1	
	解約返戻金	69				69	3			3	
	生保カード・ATM関係	0				0	0			0	
	その他保全関係	187				187	1			1	
計	897				897	6			6		
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	136				136	1			1	
	死亡等保険金支払手続	9				9	1			1	
	死亡等保険金不支払決定	0				0	0			0	
	入院等給付金支払手続	218				218	1			1	
	入院等給付金不支払決定	9				9	0			0	
	その他保険金・給付金関係	27				27	0			0	
	計	399				399	3			3	
その他	職員の態度・マナー	174				174	0			0	
	保険料控除	9				9	0			0	
	個人情報取扱関係	20				20	1			1	
	アフターサービス関係	515				515	0			0	
	その他	217				217	0			0	
計	935				935	1			1		
総計		3,262				3,262	14			14	