

苦情項目別件数表

<平成29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	68	41	73	59	241	1	0	1	1	3
	不適切な告知取得	7	5	11	12	35	0	0	1	0	1
	不適切な話法	0	1	2	0	3	0	1	0	1	2
	説明不十分	353	221	231	199	1,004	0	3	1	1	5
	事務取扱不注意	153	128	155	123	559	0	0	0	0	0
	契約確認	1	3	2	2	8	0	0	0	0	0
	契約引受関係	47	33	45	30	155	1	0	1	0	2
	証券未着	65	58	38	20	181	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	128	136	177	168	609	0	0	0	1	1
	計	822	626	734	613	2,795	2	4	4	4	14
収納関係	集金	1	1	3	2	7	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	442	391	379	338	1,550	0	0	0	0	0
	職域団体扱	11	12	4	7	34	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	42	45	38	46	171	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	21	25	15	26	87	0	1	0	0	1
	失効・復活	66	63	71	50	250	0	1	1	0	2
	その他収納関係	10	12	10	17	49	0	0	0	0	0
	計	593	549	520	486	2,148	0	2	1	0	3
保全関係	配当内容	4	1	3	1	9	0	0	0	0	0
	契約者貸付	140	112	83	106	441	1	2	1	0	4
	更新	75	61	69	63	268	0	0	0	0	0
	契約内容変更	32	44	45	37	158	1	0	0	2	3
	名義変更・住所変更	198	219	314	197	928	0	0	0	0	0
	特約中途付加	22	19	27	16	84	0	0	1	0	1
	解約手続	363	316	312	300	1,291	2	1	0	1	4
	解約返戻金	61	46	60	57	224	0	0	0	0	0
	生保カード・ATM関係	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0
	その他保全関係	285	236	228	197	946	0	0	0	0	0
計	1,180	1,054	1,143	974	4,351	4	3	2	3	12	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	399	231	162	222	1,014	1	1	1	0	3
	死亡等保険金支払手続	16	10	14	10	50	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	320	279	177	195	971	1	1	0	0	2
	入院等給付金不支払決定	13	13	4	7	37	2	1	2	1	6
	その他保険金・給付金関係	41	43	22	13	119	0	0	0	0	0
	計	789	576	381	448	2,194	4	3	3	1	11
その他	職員の態度・マナー	210	200	219	182	811	0	0	0	0	0
	保険料控除	21	16	662	105	804	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	117	92	29	20	258	1	2	0	1	4
	アフターサービス関係	576	601	728	627	2,532	0	1	0	0	1
	その他	364	187	269	196	1,016	0	0	0	0	0
	計	1,288	1,096	1,907	1,130	5,421	1	3	0	1	5
総計		4,672	3,901	4,685	3,651	16,909	11	15	10	9	45