

苦情項目別件数表

<平成29年度>

カーディフ生命保険株式会社

(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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 説明不十分 | 3 | 5 | 4 | 2 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 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 | 22 | 25 | 11 | 17 | 75 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 証券未着 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他新契約関係 | 15 | 12 | 13 | 8 | 48 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 40 | 42 | 28 | 27 | 137 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 収納関係 | 集金 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 口座振替・送金 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 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 | 1 | 0 | 49 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 計 | 0 | 2 | 1 | 49 | 52 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 名義変更・住所変更 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 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 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 解約返戻金 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 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 | 0 | 7 | 4 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 2 | 9 | 4 | 1 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 死亡等保険金支払手続 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 死亡等保険金不支払決定 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 入院等給付金支払手続 | 2 | 4 | 3 | 5 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 入院等給付金不支払決定 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | その他保険金・給付金関係 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 2 | 5 | 5 | 7 | 19 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | |
| その他 | 職員の態度・マナー | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 保険料控除 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 個人情報取扱関係 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | アフターサービス関係 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他 | 2 | 2 | 3 | 6 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 2 | 5 | 3 | 6 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 総計 | | 46 | 63 | 41 | 90 | 240 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |