

苦情項目別件数表

<平成30年度>

大同生命保険株式会社

(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	1				1	0				0
	不適切な告知取得	0				0	0				0
	不適切な話法	0				0	0				0
	説明不十分	1				1	0				0
	事務取扱不注意	2				2	0				0
	契約確認	12				12	0				0
	契約引受関係	67				67	0				0
	証券未着	4				4	0				0
	その他新契約関係	204				204	1				1
	計	291				291	1				1
収納関係	集金	0				0	0				0
	口座振替・送金	132				132	0				0
	職域団体扱	0				0	0				0
	保険料払込関係	10				10	0				0
	保険料振替貸付	2				2	0				0
	失効・復活	17				17	1				1
	その他収納関係	28				28	0				0
	計	189				189	1				1
保全関係	配当内容	13				13	0				0
	契約者貸付	105				105	0				0
	更新	94				94	0				0
	契約内容変更	103				103	2				2
	名義変更・住所変更	151				151	0				0
	特約中途付加	9				9	0				0
	解約手続	426				426	0				0
	解約返戻金	37				37	0				0
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	21				21	0				0
計	959				959	2				2	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	98				98	0				0
	死亡等保険金支払手続	82				82	0				0
	死亡等保険金不支払決定	3				3	0				0
	入院等給付金支払手続	315				315	0				0
	入院等給付金不支払決定	32				32	2				2
	その他保険金・給付金関係	23				23	0				0
	計	553				553	2				2
その他	職員の態度・マナー	59				59	0				0
	保険料控除	4				4	0				0
	個人情報取扱関係	5				5	1				1
	アフターサービス関係	367				367	0				0
	その他	49				49	0				0
計	484				484	1				1	
総計		2,476				2,476	7				7