

苦情項目別件数表

<平成29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	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0
	不適切な告知取得	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1
	不適切な話法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	説明不十分	1	0	1	6	8	0	1	1	2	4
	事務取扱不注意	7	4	3	3	17	0	0	0	0	0
	契約確認	18	16	17	10	61	0	0	0	0	0
	契約引受関係	76	54	67	44	241	0	0	0	0	0
	証券未着	0	6	2	4	12	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	298	248	245	249	1,040	0	0	0	0	0
	計	401	328	336	317	1,382	0	2	1	2	5
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	137	133	129	143	542	0	0	1	0	1
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	15	20	23	28	86	0	0	1	0	1
	保険料振替貸付	7	7	7	9	30	0	0	0	0	0
	失効・復活	18	13	20	20	71	0	0	0	1	1
	その他収納関係	30	36	28	23	117	0	0	0	0	0
	計	207	209	207	223	846	0	0	2	1	3
保全関係	配当内容	15	38	23	15	91	0	0	0	0	0
	契約者貸付	125	109	101	106	441	0	0	0	0	0
	更新	98	86	86	61	331	1	1	0	0	2
	契約内容変更	94	92	77	90	353	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	180	188	270	188	826	0	0	0	0	0
	特約中途付加	9	48	30	69	156	0	0	1	0	1
	解約手続	395	392	349	342	1,478	0	1	1	0	2
	解約返戻金	46	76	66	56	244	0	0	0	1	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	21	23	28	28	100	1	0	0	0	1
計	983	1,052	1,030	955	4,020	2	2	2	1	7	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	106	118	107	167	498	0	1	0	0	1
	死亡等保険金支払手続	82	67	49	63	261	1	2	0	0	3
	死亡等保険金不支払決定	10	3	4	8	25	1	0	0	0	1
	入院等給付金支払手続	312	321	297	245	1,175	1	0	0	0	1
	入院等給付金不支払決定	41	38	44	42	165	2	0	3	0	5
	その他保険金・給付金関係	29	37	31	34	131	1	0	0	1	2
	計	580	584	532	559	2,255	6	3	3	1	13
その他	職員の態度・マナー	40	34	35	43	152	0	0	0	0	0
	保険料控除	3	1	72	29	105	0	0	1	0	1
	個人情報取扱関係	10	12	17	16	55	0	0	0	2	2
	アフターサービス関係	341	421	485	355	1,602	1	0	0	0	1
	その他	42	37	55	46	180	0	0	0	0	0
	計	436	505	664	489	2,094	1	0	1	2	4
総計		2,607	2,678	2,769	2,543	10,597	9	7	9	7	32