

苦情項目別件数表

<平成30年度>

第一生命保険株式会社

(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	318				318	6				6
	不適切な告知取得	13				13	3				3
	不適切な話法	0				0	4				4
	説明不十分	289				289	13				13
	事務取扱不注意	78				78	0				0
	契約確認	1				1	0				0
	契約引受関係	35				35	5				5
	証券未着	14				14	0				0
	その他新契約関係	69				69	5				5
	計	817				817	36				36
収納関係	集金	6				6	0				0
	口座振替・送金	179				179	0				0
	職域団体扱	34				34	1				1
	保険料払込関係	175				175	0				0
	保険料振替貸付	51				51	0				0
	失効・復活	43				43	2				2
	その他収納関係	93				93	0				0
	計	581				581	3				3
保全関係	配当内容	290				290	2				2
	契約者貸付	169				169	2				2
	更新	100				100	1				1
	契約内容変更	153				153	6				6
	名義変更・住所変更	186				186	4				4
	特約中途付加	28				28	0				0
	解約手続	555				555	7				7
	解約返戻金	20				20	3				3
	生保カード・ATM関係	95				95	0				0
	その他保全関係	729				729	0				0
計	2,325				2,325	25				25	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	235				235	2				2
	死亡等保険金支払手続	138				138	4				4
	死亡等保険金不支払決定	7				7	1				1
	入院等給付金支払手続	586				586	6				6
	入院等給付金不支払決定	158				158	8				8
	その他保険金・給付金関係	200				200	1				1
計	1,324				1,324	22				22	
その他	職員の態度・マナー	1,504				1,504	0				0
	保険料控除	9				9	0				0
	個人情報取扱関係	213				213	4				4
	アフターサービス関係	1,207				1,207	1				1
	その他	840				840	0				0
計	3,773				3,773	5				5	
総計		8,820				8,820	91				91