

# 苦情項目別件数表

<平成29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	331	381	385	364	1,461	6	6	7	4	23
	不適切な告知取得	10	16	12	16	54	0	1	0	1	2
	不適切な話法	0	0	0	0	0	3	2	1	2	8
	説明不十分	357	366	369	333	1,425	10	15	23	14	62
	事務取扱不注意	114	92	87	86	379	1	1	0	0	2
	契約確認	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
	契約引受関係	37	41	39	38	155	1	1	0	2	4
	証券未着	14	13	8	13	48	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	41	51	48	70	210	0	2	3	1	6
	計	904	960	949	920	3,733	21	29	34	24	108
収納関係	集金	3	6	5	8	22	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	145	153	136	158	592	0	0	0	0	0
	職域団体扱	34	22	18	18	92	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	272	217	203	188	880	1	2	0	0	3
	保険料振替貸付	59	69	54	65	247	0	0	0	0	0
	失効・復活	43	38	48	35	164	0	0	1	1	2
	その他収納関係	94	85	93	106	378	1	0	0	1	2
	計	650	590	557	578	2,375	2	2	1	2	7
保全関係	配当内容	217	275	249	263	1,004	6	5	5	2	18
	契約者貸付	179	182	191	158	710	2	2	0	4	8
	更新	148	147	131	120	546	0	0	4	1	5
	契約内容変更	188	209	190	199	786	7	3	4	1	15
	名義変更・住所変更	168	240	261	206	875	3	5	4	1	13
	特約中途付加	38	54	37	21	150	1	0	0	0	1
	解約手続	582	622	567	550	2,321	8	12	6	5	31
	解約返戻金	33	39	36	36	144	2	1	4	2	9
	生保カード・ATM関係	99	111	111	77	398	0	1	0	0	1
	その他保全関係	769	848	880	716	3,213	0	1	1	1	3
計	2,421	2,727	2,653	2,346	10,147	29	30	28	17	104	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	424	394	352	364	1,534	6	3	3	6	18
	死亡等保険金支払手続	129	146	134	160	569	8	3	4	1	16
	死亡等保険金不支払決定	5	8	9	8	30	2	2	2	3	9
	入院等給付金支払手続	666	674	674	649	2,663	8	7	2	7	24
	入院等給付金不支払決定	125	135	132	123	515	16	9	9	9	43
	その他保険金・給付金関係	245	200	232	189	866	1	2	3	0	6
	計	1,594	1,557	1,533	1,493	6,177	41	26	23	26	116
その他	職員の態度・マナー	1,920	1,770	1,830	1,645	7,165	0	2	0	2	4
	保険料控除	3	8	317	99	427	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	220	254	265	233	972	2	3	3	4	12
	アフターサービス関係	1,269	1,481	1,544	1,369	5,663	1	1	5	2	9
	その他	960	1,121	1,188	1,107	4,376	0	2	2	2	6
	計	4,372	4,634	5,144	4,453	18,603	3	8	10	10	31
総計		9,941	10,468	10,836	9,790	41,035	96	95	96	79	366