

苦情項目別件数表

<平成30年度>

ジブラルタ生命保険株式会社

(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	146				146	1				1
	不適切な告知取得	6				6	3				3
	不適切な話法	47				47	2				2
	説明不十分	252				252	3				3
	事務取扱不注意	13				13	0				0
	契約確認	48				48	0				0
	契約引受関係	40				40	0				0
	証券未着	14				14	0				0
	その他新契約関係	91				91	2				2
	計	657				657	11				11
収納関係	集金	3				3	0				0
	口座振替・送金	476				476	1				1
	職域団体扱	94				94	0				0
	保険料払込関係	211				211	0				0
	保険料振替貸付	108				108	2				2
	失効・復活	157				157	1				1
	その他収納関係	58				58	0				0
	計	1,107				1,107	4				4
保全関係	配当内容	12				12	0				0
	契約者貸付	294				294	1				1
	更新	260				260	0				0
	契約内容変更	176				176	1				1
	名義変更・住所変更	445				445	1				1
	特約中途付加	63				63	0				0
	解約手続	933				933	7				7
	解約返戻金	258				258	1				1
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	1,042				1,042	0				0
計	3,483				3,483	11				11	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	1,019				1,019	3				3
	死亡等保険金支払手続	130				130	0				0
	死亡等保険金不支払決定	10				10	1				1
	入院等給付金支払手続	662				662	1				1
	入院等給付金不支払決定	81				81	1				1
	その他保険金・給付金関係	1				1	0				0
	計	1,903				1,903	6				6
その他	職員の態度・マナー	267				267	0				0
	保険料控除	24				24	0				0
	個人情報取扱関係	41				41	2				2
	アフターサービス関係	829				829	1				1
	その他	196				196	0				0
	計	1,357				1,357	3				3
総計		8,507				8,507	35				35