

苦情項目別件数表

<平成29年度>

ジブラルタ生命保険株式会社

(単位:件)

		会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
項目	内容	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	110	133	152	127	522	6	4	2	1	13
	不適切な告知取得	2	7	13	3	25	1	0	1	0	2
	不適切な話法	45	52	52	52	201	3	2	2	5	12
	説明不十分	219	271	260	203	953	3	6	6	5	20
	事務取扱不注意	28	15	16	16	75	1	0	0	0	1
	契約確認	42	32	43	53	170	0	0	0	0	0
	契約引受関係	36	27	36	27	126	1	0	0	1	2
	証券未着	26	14	7	12	59	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	150	117	107	99	473	1	0	0	1	2
	計		658	668	686	592	2,604	16	12	11	13
収納関係	集金	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	481	429	437	397	1,744	0	0	1	0	1
	職域団体扱	110	63	54	71	298	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	197	167	189	269	822	1	0	2	1	4
	保険料振替貸付	105	91	95	102	393	1	0	0	1	2
	失効・復活	128	148	126	104	506	2	1	0	1	4
	その他収納関係	41	54	65	59	219	0	0	0	0	0
	計		1,063	954	966	1,002	3,985	4	1	3	3
保全関係	配当内容	13	19	33	16	81	0	0	1	1	2
	契約者貸付	251	292	247	250	1,040	0	0	2	2	4
	更新	282	316	301	254	1,153	0	0	2	1	3
	契約内容変更	150	180	186	180	696	1	2	4	5	12
	名義変更・住所変更	308	421	516	412	1,657	1	4	0	1	6
	特約中途付加	59	54	107	64	284	0	0	0	0	0
	解約手続	754	783	927	923	3,387	3	3	3	4	13
	解約返戻金	231	227	262	234	954	2	0	1	3	6
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	その他保全関係	810	1,100	1,811	980	4,701	0	0	2	1	3
計		2,858	3,392	4,390	3,313	13,953	7	9	15	19	50
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	931	987	1,036	1,154	4,108	0	2	0	0	2
	死亡等保険金支払手続	154	136	162	156	608	1	0	1	1	3
	死亡等保険金不支払決定	8	5	4	4	21	0	0	1	0	1
	入院等給付金支払手続	605	685	700	624	2,614	1	0	1	2	4
	入院等給付金不支払決定	86	97	75	68	326	1	1	4	1	7
	その他保険金・給付金関係	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1
	計		1,784	1,910	1,977	2,007	7,678	3	4	7	4
その他	職員の態度・マナー	228	207	216	229	880	1	0	0	0	1
	保険料控除	27	30	1,570	303	1,930	1	0	0	0	1
	個人情報取扱関係	26	28	37	39	130	1	0	2	3	6
	アフターサービス関係	700	750	1,031	1,047	3,528	1	0	0	2	3
	その他	256	236	267	205	964	0	0	0	0	0
	計		1,237	1,251	3,121	1,823	7,432	4	0	2	5
総計		7,600	8,175	11,140	8,737	35,652	34	26	38	44	142