

苦情項目別件数表

<平成29年度>

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社

(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	70	92	79	81	322	1	0	1	0	2
	不適切な告知取得	26	38	20	28	112	0	0	0	0	0
	不適切な話法	2	0	2	2	6	1	0	1	0	2
	説明不十分	128	125	125	133	511	2	0	1	1	4
	事務取扱不注意	62	51	51	40	204	0	0	0	0	0
	契約確認	1	3	0	1	5	0	0	0	0	0
	契約引受関係	43	24	15	18	100	0	0	0	0	0
	証券未着	22	13	8	6	49	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	62	53	56	59	230	0	0	1	0	1
	計	416	399	356	368	1,539	4	0	4	1	9
収納関係	集金	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
	口座振替・送金	133	184	177	183	677	0	0	1	0	1
	職域団体扱	2	8	4	10	24	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	21	14	19	19	73	1	0	0	0	1
	保険料振替貸付	10	18	16	13	57	0	0	0	0	0
	失効・復活	49	47	45	57	198	0	1	2	3	6
	その他収納関係	5	6	6	10	27	0	0	0	0	0
	計	220	277	267	293	1,057	1	1	3	4	9
保全関係	配当内容	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	契約者貸付	32	29	49	37	147	0	0	0	0	0
	更新	24	37	28	23	112	0	0	0	0	0
	契約内容変更	31	40	26	33	130	0	0	0	1	1
	名義変更・住所変更	66	119	120	83	388	1	0	0	0	1
	特約中途付加	3	5	2	2	12	0	0	0	0	0
	解約手続	159	171	175	170	675	0	1	0	0	1
	解約返戻金	10	21	14	15	60	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	26	40	41	44	151	0	0	0	0	0
計	351	462	456	407	1,676	1	1	0	2	4	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	31	34	29	52	146	0	0	1	0	1
	死亡等保険金支払手続	14	20	20	17	71	1	0	0	0	1
	死亡等保険金不支払決定	1	1	1	3	6	0	0	1	0	1
	入院等給付金支払手続	232	274	263	236	1,005	2	2	2	1	7
	入院等給付金不支払決定	47	77	57	45	226	5	5	4	10	24
	その他保険金・給付金関係	56	88	67	74	285	2	0	0	0	2
	計	381	494	437	427	1,739	10	7	8	11	36
その他	職員の態度・マナー	72	60	52	62	246	0	0	0	0	0
	保険料控除	2	0	63	19	84	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	28	57	30	24	139	1	0	0	0	1
	アフターサービス関係	152	205	156	165	678	0	2	1	1	4
	その他	44	31	33	26	134	0	0	0	0	0
	計	298	353	334	296	1,281	1	2	1	1	5
総計		1,666	1,985	1,850	1,791	7,292	17	11	16	19	63