

苦情項目別件数表

<平成30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	53				53	1				1
	不適切な告知取得	26				26	0				0
	不適切な話法	0				0	0				0
	説明不十分	113				113	1				1
	事務取扱不注意	39				39	0				0
	契約確認	0				0	0				0
	契約引受関係	17				17	0				0
	証券未着	10				10	0				0
	その他新契約関係	52				52	0				0
	計	310				310	2				2
収納関係	集金	2				2	0				0
	口座振替・送金	158				158	0				0
	職域団体扱	5				5	0				0
	保険料払込関係	12				12	0				0
	保険料振替貸付	12				12	0				0
	失効・復活	43				43	2				2
	その他収納関係	12				12	0				0
	計	244				244	2				2
保全関係	配当内容	4				4	0				0
	契約者貸付	61				61	0				0
	更新	29				29	0				0
	契約内容変更	28				28	1				1
	名義変更・住所変更	66				66	0				0
	特約中途付加	8				8	0				0
	解約手続	159				159	1				1
	解約返戻金	21				21	0				0
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	41				41	0				0
計	417				417	2				2	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	26				26	0				0
	死亡等保険金支払手続	14				14	0				0
	死亡等保険金不支払決定	0				0	1				1
	入院等給付金支払手続	230				230	3				3
	入院等給付金不支払決定	27				27	12				12
	その他保険金・給付金関係	75				75	0				0
	計	372				372	16				16
その他	職員の態度・マナー	48				48	0				0
	保険料控除	2				2	0				0
	個人情報取扱関係	23				23	1				1
	アフターサービス関係	140				140	0				0
	その他	23				23	0				0
	計	236				236	1				1
総計		1,579				1,579	23				23