

苦情項目別件数表

<平成30年度>

株式会社かんぽ生命保険

(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	707				707	27				27
	不適切な告知取得	30				30	0				0
	不適切な話法	78				78	9				9
	説明不十分	1,477				1,477	21				21
	事務取扱不注意	29				29	1				1
	契約確認	617				617	0				0
	契約引受関係	1,169				1,169	0				0
	証券未着	111				111	1				1
	その他新契約関係	2,661				2,661	2				2
	計	6,879				6,879	61				61
収納関係	集金	27				27	0				0
	口座振替・送金	582				582	0				0
	職域団体扱	352				352	0				0
	保険料払込関係	123				123	0				0
	保険料振替貸付	3				3	0				0
	失効・復活	80				80	1				1
	その他収納関係	124				124	0				0
	計	1,291				1,291	1				1
保全関係	配当内容	18				18	0				0
	契約者貸付	99				99	0				0
	更新	0				0	0				0
	契約内容変更	107				107	0				0
	名義変更・住所変更	218				218	3				3
	特約中途付加	210				210	0				0
	解約手続	413				413	6				6
	解約返戻金	141				141	1				1
	生保カード・ATM関係	2				2	0				0
	その他保全関係	556				556	1				1
計	1,764				1,764	11				11	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	302				302	2				2
	死亡等保険金支払手続	159				159	1				1
	死亡等保険金不支払決定	18				18	4				4
	入院等給付金支払手続	782				782	6				6
	入院等給付金不支払決定	302				302	13				13
	その他保険金・給付金関係	113				113	0				0
	計	1,676				1,676	26				26
その他	職員の態度・マナー	120				120	0				0
	保険料控除	11				11	0				0
	個人情報取扱関係	3				3	1				1
	アフターサービス関係	86				86	0				0
	その他	667				667	1				1
	計	887				887	2				2
総計		12,497				12,497	101				101