

苦情項目別件数表

<平成29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	2,898	2,410	2,061	1,626	8,995	12	15	20	7	54
	不適切な告知取得	31	48	45	25	149	0	2	0	3	5
	不適切な話法	53	69	60	63	245	2	5	7	4	18
	説明不十分	1,536	1,765	1,529	1,182	6,012	12	14	13	13	52
	事務取扱不注意	87	70	67	32	256	1	0	0	0	1
	契約確認	663	660	519	573	2,415	0	0	0	0	0
	契約引受関係	1,553	1,290	1,261	1,154	5,258	5	2	2	1	10
	証券未着	285	163	174	81	703	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	3,175	3,008	2,612	2,425	11,220	2	3	2	0	7
	計	10,281	9,483	8,328	7,161	35,253	34	41	44	28	147
収納関係	集金	45	32	39	32	148	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	787	571	584	513	2,455	0	1	0	0	1
	職域団体扱	249	292	505	411	1,457	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	173	182	126	125	606	1	2	0	0	3
	保険料振替貸付	3	0	1	0	4	0	0	0	0	0
	失効・復活	134	99	111	85	429	0	0	0	0	0
	その他収納関係	241	162	157	153	713	0	0	1	0	1
	計	1,632	1,338	1,523	1,319	5,812	1	3	1	0	5
保全関係	配当内容	13	10	42	15	80	0	0	0	0	0
	契約者貸付	121	309	148	123	701	0	0	1	0	1
	更新	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約内容変更	114	118	154	121	507	1	0	1	1	3
	名義変更・住所変更	247	182	378	204	1,011	1	0	1	1	3
	特約中途付加	39	45	607	500	1,191	0	0	0	0	0
	解約手続	412	413	460	397	1,682	3	3	4	0	10
	解約返戻金	157	154	155	132	598	0	0	1	1	2
	生保カード・ATM関係	2	1	2	2	7	0	0	0	0	0
	その他保全関係	572	467	670	538	2,247	0	0	0	0	0
計	1,677	1,699	2,616	2,032	8,024	5	3	8	3	19	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	334	305	264	318	1,221	2	0	1	1	4
	死亡等保険金支払手続	170	141	141	163	615	1	1	2	1	5
	死亡等保険金不支払決定	11	7	12	14	44	1	0	1	0	2
	入院等給付金支払手続	1,156	1,054	979	815	4,004	6	2	2	3	13
	入院等給付金不支払決定	367	310	328	292	1,297	5	9	10	5	29
	その他保険金・給付金関係	121	112	120	100	453	0	0	0	0	0
	計	2,159	1,929	1,844	1,702	7,634	15	12	16	10	53
その他	職員の態度・マナー	99	135	139	127	500	0	0	0	1	1
	保険料控除	14	17	530	102	663	0	0	1	0	1
	個人情報取扱関係	9	11	17	17	54	1	0	1	0	2
	アフターサービス関係	47	58	62	70	237	0	0	0	1	1
	その他	440	526	853	722	2,541	0	1	0	0	1
	計	609	747	1,601	1,038	3,995	1	1	2	2	6
総計		16,358	15,196	15,912	13,252	60,718	56	60	71	43	230