

苦情項目別件数表

<平成29年度>

日本生命保険相互会社

(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	117	124	112	124	477	11	21	6	10	48
	不適切な告知取得	15	6	9	7	37	2	5	0	3	10
	不適切な話法	3	0	2	0	5	5	5	3	3	16
	説明不十分	328	347	327	295	1,297	13	20	12	18	63
	事務取扱不注意	156	136	118	117	527	0	0	0	0	0
	契約確認	54	32	28	20	134	0	0	0	0	0
	契約引受関係	34	25	25	23	107	2	3	0	2	7
	証券未着	36	28	25	17	106	2	0	0	0	2
	その他新契約関係	913	887	843	793	3,436	4	2	2	2	10
	計	1,656	1,585	1,489	1,396	6,126	39	56	23	38	156
収納関係	集金	5	1	4	2	12	0	2	1	0	3
	口座振替・送金	572	521	505	590	2,188	0	0	4	2	6
	職域団体扱	90	93	69	65	317	1	0	1	0	2
	保険料払込関係	356	362	328	354	1,400	4	4	2	1	11
	保険料振替貸付	85	100	85	70	340	0	2	1	1	4
	失効・復活	101	98	108	73	380	1	4	1	0	6
	その他収納関係	289	310	261	201	1,061	0	0	0	1	1
	計	1,498	1,485	1,360	1,355	5,698	6	12	10	5	33
保全関係	配当内容	90	119	99	108	416	4	0	2	5	11
	契約者貸付	344	351	363	300	1,358	3	4	1	3	11
	更新	172	189	144	142	647	2	3	5	1	11
	契約内容変更	507	560	501	474	2,042	9	10	10	9	38
	名義変更・住所変更	670	804	887	631	2,992	1	1	6	4	12
	特約中途付加	94	119	127	79	419	0	0	0	2	2
	解約手続	1,445	1,361	1,342	1,264	5,412	9	11	9	9	38
	解約返戻金	101	138	107	73	419	5	2	2	2	11
	生保カード・ATM関係	1,145	1,383	1,054	1,299	4,881	0	0	1	1	2
	その他保全関係	1,312	1,602	1,405	1,357	5,676	2	3	4	2	11
計	5,880	6,626	6,029	5,727	24,262	35	34	40	38	147	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	473	433	421	488	1,815	5	3	6	0	14
	死亡等保険金支払手続	200	214	161	176	751	3	2	2	3	10
	死亡等保険金不支払決定	34	43	34	35	146	3	1	0	1	5
	入院等給付金支払手続	750	801	734	597	2,882	6	6	2	6	20
	入院等給付金不支払決定	131	139	167	134	571	7	11	8	6	32
	その他保険金・給付金関係	340	327	316	311	1,294	3	2	1	0	6
	計	1,928	1,957	1,833	1,741	7,459	27	25	19	16	87
その他	職員の態度・マナー	1,054	1,231	1,171	889	4,345	1	1	1	1	4
	保険料控除	76	76	630	284	1,066	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	270	278	252	239	1,039	7	3	5	2	17
	アフターサービス関係	1,482	1,628	1,625	1,545	6,280	1	4	2	3	10
	その他	733	983	754	765	3,235	3	2	3	2	10
計	3,615	4,196	4,432	3,722	15,965	12	10	11	8	41	
総計		14,577	15,849	15,143	13,941	59,510	119	137	103	105	464