

# 苦情項目別件数表

<平成30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	96				96	11				11
	不適切な告知取得	8				8	0				0
	不適切な話法	0				0	4				4
	説明不十分	292				292	14				14
	事務取扱不注意	83				83	0				0
	契約確認	32				32	1				1
	契約引受関係	25				25	1				1
	証券未着	32				32	0				0
	その他新契約関係	741				741	0				0
	計	1,309				1,309	31				31
収納関係	集金	3				3	1				1
	口座振替・送金	412				412	1				1
	職域団体扱	95				95	0				0
	保険料払込関係	255				255	4				4
	保険料振替貸付	60				60	0				0
	失効・復活	68				68	2				2
	その他収納関係	222				222	0				0
	計	1,115				1,115	8				8
保全関係	配当内容	75				75	2				2
	契約者貸付	259				259	3				3
	更新	151				151	3				3
	契約内容変更	456				456	4				4
	名義変更・住所変更	551				551	2				2
	特約中途付加	96				96	0				0
	解約手続	1,300				1,300	18				18
	解約返戻金	71				71	1				1
	生保カード・ATM関係	880				880	0				0
	その他保全関係	1,029				1,029	2				2
計	4,868				4,868	35				35	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	315				315	4				4
	死亡等保険金支払手続	152				152	7				7
	死亡等保険金不支払決定	23				23	3				3
	入院等給付金支払手続	640				640	4				4
	入院等給付金不支払決定	161				161	11				11
	その他保険金・給付金関係	274				274	0				0
	計	1,565				1,565	29				29
その他	職員の態度・マナー	959				959	6				6
	保険料控除	47				47	0				0
	個人情報取扱関係	201				201	3				3
	アフターサービス関係	1,554				1,554	2				2
	その他	539				539	2				2
計	3,300				3,300	13				13	
総計		12,157				12,157	116				116