

苦情項目別件数表

<平成30年度>

ソニー生命保険株式会社

(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	137				137	0				0
	不適切な告知取得	8				8	0				0
	不適切な話法	7				7	1				1
	説明不十分	18				18	3				3
	事務取扱不注意	23				23	0				0
	契約確認	2				2	0				0
	契約引受関係	13				13	0				0
	証券未着	9				9	0				0
	その他新契約関係	297				297	0				0
	計	514				514	4				4
収納関係	集金	2				2	0				0
	口座振替・送金	197				197	1				1
	職域団体扱	8				8	0				0
	保険料払込関係	22				22	0				0
	保険料振替貸付	29				29	0				0
	失効・復活	14				14	0				0
	その他収納関係	28				28	0				0
	計	300				300	1				1
保全関係	配当内容	6				6	0				0
	契約者貸付	80				80	1				1
	更新	26				26	0				0
	契約内容変更	52				52	1				1
	名義変更・住所変更	207				207	0				0
	特約中途付加	15				15	1				1
	解約手続	283				283	3				3
	解約返戻金	35				35	0				0
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	606				606	0				0
計	1,310				1,310	6				6	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	71				71	0				0
	死亡等保険金支払手続	38				38	0				0
	死亡等保険金不支払決定	1				1	0				0
	入院等給付金支払手続	269				269	0				0
	入院等給付金不支払決定	54				54	2				2
	その他保険金・給付金関係	6				6	0				0
	計	439				439	2				2
その他	職員の態度・マナー	105				105	2				2
	保険料控除	4				4	0				0
	個人情報取扱関係	71				71	0				0
	アフターサービス関係	468				468	1				1
	その他	563				563	0				0
計	1,211				1,211	3				3	
総計		3,774				3,774	16				16