

苦情項目別件数表

<平成29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	34	62	39	31	166	1	1	1	4	7
	不適切な告知取得	7	8	11	9	35	0	0	1	0	1
	不適切な話法	7	17	4	8	36	0	1	2	1	4
	説明不十分	2	7	5	7	21	2	2	4	2	10
	事務取扱不注意	25	24	33	31	113	0	0	0	0	0
	契約確認	3	4	3	1	11	0	0	0	0	0
	契約引受関係	10	17	9	17	53	0	0	0	1	1
	証券未着	2	6	9	8	25	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	251	393	384	312	1,340	0	0	0	1	1
	計	341	538	497	424	1,800	3	4	8	9	24
収納関係	集金	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	238	221	229	219	907	0	0	0	1	1
	職域団体扱	9	7	5	10	31	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	11	20	27	26	84	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	24	25	26	23	98	0	0	0	0	0
	失効・復活	21	29	16	18	84	0	2	0	1	3
	その他収納関係	21	33	30	24	108	0	0	0	0	0
	計	324	335	333	321	1,313	0	2	0	2	4
保全関係	配当内容	2	7	6	1	16	0	0	0	0	0
	契約者貸付	89	88	96	95	368	0	1	2	1	4
	更新	26	20	25	19	90	0	0	0	0	0
	契約内容変更	67	69	66	71	273	0	0	2	2	4
	名義変更・住所変更	235	256	293	216	1,000	0	1	0	0	1
	特約中途付加	16	26	24	22	88	1	0	1	0	2
	解約手続	229	245	235	254	963	2	0	3	4	9
	解約返戻金	26	34	40	45	145	0	1	1	0	2
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	624	860	876	817	3,177	0	0	0	0	0
計	1,314	1,605	1,661	1,540	6,120	3	3	9	7	22	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	57	51	118	96	322	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	37	24	26	41	128	1	0	1	1	3
	死亡等保険金不支払決定	1	1	2	3	7	4	1	1	1	7
	入院等給付金支払手続	300	268	272	271	1,111	2	2	0	2	6
	入院等給付金不支払決定	46	52	36	45	179	6	1	3	4	14
	その他保険金・給付金関係	6	4	5	17	32	0	0	0	0	0
	計	447	400	459	473	1,779	13	4	5	8	30
その他	職員の態度・マナー	105	183	134	165	587	0	1	2	1	4
	保険料控除	1	13	209	62	285	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	47	55	58	52	212	1	0	0	0	1
	アフターサービス関係	391	532	442	603	1,968	1	3	1	0	5
	その他	191	2,612	1,994	439	5,236	0	3	0	0	3
	計	735	3,395	2,837	1,321	8,288	2	7	3	1	13
総計		3,161	6,273	5,787	4,079	19,300	21	20	25	27	93