

苦情項目別件数表

<平成30年度>

住友生命保険相互会社

(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	63				63	3				3
	不適切な告知取得	8				8	1				1
	不適切な話法	0				0	2				2
	説明不十分	235				235	10				10
	事務取扱不注意	64				64	0				0
	契約確認	42				42	0				0
	契約引受関係	91				91	4				4
	証券未着	34				34	0				0
	その他新契約関係	700				700	1				1
	計	1,237				1,237	21				21
収納関係	集金	1				1	0				0
	口座振替・送金	550				550	2				2
	職域団体扱	44				44	0				0
	保険料払込関係	120				120	3				3
	保険料振替貸付	109				109	2				2
	失効・復活	68				68	2				2
	その他収納関係	42				42	0				0
	計	934				934	9				9
保全関係	配当内容	102				102	1				1
	契約者貸付	275				275	1				1
	更新	178				178	1				1
	契約内容変更	582				582	1				1
	名義変更・住所変更	461				461	0				0
	特約中途付加	24				24	0				0
	解約手続	1,489				1,489	4				4
	解約返戻金	240				240	6				6
	生保カード・ATM関係	198				198	0				0
	その他保全関係	774				774	1				1
計	4,323				4,323	15				15	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	726				726	1				1
	死亡等保険金支払手続	332				332	0				0
	死亡等保険金不支払決定	7				7	1				1
	入院等給付金支払手続	1,761				1,761	4				4
	入院等給付金不支払決定	109				109	7				7
	その他保険金・給付金関係	111				111	0				0
計	3,046				3,046	13				13	
その他	職員の態度・マナー	708				708	0				0
	保険料控除	19				19	0				0
	個人情報取扱関係	100				100	2				2
	アフターサービス関係	1,411				1,411	1				1
	その他	481				481	0				0
計	2,719				2,719	3				3	
総計		12,259				12,259	61				61