

苦情項目別件数表

<平成29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	82	77	114	77	350	3	3	6	8	20
	不適切な告知取得	9	7	12	4	32	1	0	3	2	6
	不適切な話法	0	1	0	0	1	1	1	4	1	7
	説明不十分	354	306	432	328	1,420	13	3	10	9	35
	事務取扱不注意	121	74	157	95	447	0	0	0	0	0
	契約確認	75	57	69	59	260	0	0	0	0	0
	契約引受関係	127	82	129	102	440	2	0	2	2	6
	証券未着	54	54	80	37	225	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	742	707	1,066	707	3,222	3	1	1	0	5
	計	1,564	1,365	2,059	1,409	6,397	23	8	26	22	79
収納関係	集金	4	2	3	6	15	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	622	518	578	512	2,230	0	0	0	1	1
	職域団体扱	53	52	37	36	178	1	0	0	0	1
	保険料払込関係	141	116	133	125	515	0	1	1	1	3
	保険料振替貸付	122	106	103	109	440	0	0	0	0	0
	失効・復活	84	68	82	77	311	4	3	0	1	8
	その他収納関係	55	52	52	58	217	0	1	1	0	2
	計	1,081	914	988	923	3,906	5	5	2	3	15
保全関係	配当内容	111	132	141	111	495	2	1	5	4	12
	契約者貸付	240	259	377	291	1,167	4	0	1	2	7
	更新	180	174	192	195	741	0	2	2	1	5
	契約内容変更	665	608	707	663	2,643	2	6	7	6	21
	名義変更・住所変更	510	624	1,002	475	2,611	0	1	4	3	8
	特約中途付加	30	25	41	28	124	0	0	0	0	0
	解約手続	1,489	1,466	1,636	1,609	6,200	3	1	5	7	16
	解約返戻金	201	243	336	266	1,046	2	3	7	2	14
	生保カード・ATM関係	210	191	266	204	871	0	0	0	0	0
	その他保全関係	845	808	1,700	948	4,301	2	1	1	0	4
計	4,481	4,530	6,398	4,790	20,199	15	15	32	25	87	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	1,285	1,128	1,008	1,048	4,469	4	2	3	4	13
	死亡等保険金支払手続	321	333	342	377	1,373	1	4	4	0	9
	死亡等保険金不支払決定	11	7	15	9	42	0	2	1	0	3
	入院等給付金支払手続	1,896	2,053	2,072	1,895	7,916	11	7	4	10	32
	入院等給付金不支払決定	149	136	133	140	558	9	6	6	10	31
	その他保険金・給付金関係	233	168	169	170	740	0	0	3	1	4
	計	3,895	3,825	3,739	3,639	15,098	25	21	21	25	92
その他	職員の態度・マナー	1,010	983	1,051	760	3,804	1	1	0	2	4
	保険料控除	23	15	1,601	283	1,922	0	0	1	0	1
	個人情報取扱関係	147	149	141	102	539	4	2	1	2	9
	アフターサービス関係	1,430	1,668	1,980	1,361	6,439	0	0	1	3	4
	その他	641	592	672	462	2,367	1	0	0	1	2
	計	3,251	3,407	5,445	2,968	15,071	6	3	3	8	20
総計		14,272	14,041	18,629	13,729	60,671	74	52	84	83	293