

# 苦情項目別件数表

<平成30年度>

太陽生命保険株式会社

(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	37				37	3				3
	不適切な告知取得	20				20	0			0	
	不適切な話法	3				3	0			0	
	説明不十分	53				53	4			4	
	事務取扱不注意	18				18	0			0	
	契約確認	11				11	0			0	
	契約引受関係	15				15	0			0	
	証券未着	2				2	0			0	
	その他新契約関係	214				214	0			0	
	計	373				373	7			7	
収納関係	集金	1				1	0			0	
	口座振替・送金	30				30	0			0	
	職域団体扱	0				0	0			0	
	保険料払込関係	22				22	0			0	
	保険料振替貸付	6				6	0			0	
	失効・復活	18				18	0			0	
	その他収納関係	10				10	0			0	
	計	87				87	0			0	
保全関係	配当内容	1				1	0			0	
	契約者貸付	13				13	0			0	
	更新	3				3	1			1	
	契約内容変更	32				32	0			0	
	名義変更・住所変更	15				15	1			1	
	特約中途付加	5				5	0			0	
	解約手続	77				77	1			1	
	解約返戻金	4				4	0			0	
	生保カード・ATM関係	9				9	0			0	
	その他保全関係	70				70	0			0	
計	229				229	3			3		
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	85				85	1			1	
	死亡等保険金支払手続	15				15	1			1	
	死亡等保険金不支払決定	7				7	0			0	
	入院等給付金支払手続	102				102	3			3	
	入院等給付金不支払決定	35				35	4			4	
	その他保険金・給付金関係	10				10	0			0	
	計	254				254	9			9	
その他	職員の態度・マナー	62				62	0			0	
	保険料控除	1				1	0			0	
	個人情報取扱関係	16				16	2			2	
	アフターサービス関係	102				102	0			0	
	その他	69				69	0			0	
計	250				250	2			2		
総計		1,193				1,193	21			21	