

苦情項目別件数表

<平成29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	63	37	42	30	172	1	1	1	3	6
	不適切な告知取得	23	10	12	10	55	0	2	2	0	4
	不適切な話法	2	0	2	3	7	0	0	0	0	0
	説明不十分	44	35	61	64	204	5	7	4	1	17
	事務取扱不注意	22	14	13	12	61	0	0	0	0	0
	契約確認	24	23	19	8	74	0	0	0	0	0
	契約引受関係	25	6	26	11	68	0	0	0	1	1
	証券未着	4	2	1	3	10	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	201	182	232	182	797	3	2	0	1	6
	計	408	309	408	323	1,448	9	12	7	6	34
収納関係	集金	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	37	27	43	36	143	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	1	2	0	3	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	21	29	22	23	95	0	1	0	0	1
	保険料振替貸付	4	3	2	3	12	0	0	0	0	0
	失効・復活	8	12	12	9	41	0	0	0	0	0
	その他収納関係	5	6	4	1	16	0	0	0	0	0
	計	76	78	85	73	312	0	1	0	0	1
保全関係	配当内容	0	1	2	0	3	0	0	0	1	1
	契約者貸付	7	11	7	10	35	0	0	0	0	0
	更新	5	2	1	4	12	2	0	0	0	2
	契約内容変更	20	17	14	25	76	0	0	1	2	3
	名義変更・住所変更	10	9	50	18	87	0	0	0	1	1
	特約中途付加	2	4	9	8	23	0	0	0	0	0
	解約手続	51	47	65	70	233	2	2	2	2	8
	解約返戻金	2	4	7	7	20	0	0	0	0	0
	生保カード・ATM関係	7	5	10	11	33	0	0	0	0	0
	その他保全関係	51	56	177	100	384	0	0	0	0	0
計	155	156	342	253	906	4	2	3	6	15	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	98	87	70	75	330	1	7	4	2	14
	死亡等保険金支払手続	21	17	12	18	68	0	1	0	0	1
	死亡等保険金不支払決定	5	7	3	2	17	0	0	0	1	1
	入院等給付金支払手続	81	84	90	94	349	0	3	1	1	5
	入院等給付金不支払決定	35	27	41	42	145	5	5	7	5	22
	その他保険金・給付金関係	16	4	16	5	41	0	0	1	0	1
	計	256	226	232	236	950	6	16	13	9	44
その他	職員の態度・マナー	69	60	96	82	307	0	0	0	0	0
	保険料控除	2	0	16	3	21	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	11	9	5	15	40	1	1	0	1	3
	アフターサービス関係	140	76	151	137	504	0	0	0	0	0
	その他	69	55	70	38	232	0	0	0	0	0
	計	291	200	338	275	1,104	1	1	0	1	3
総計		1,186	969	1,405	1,160	4,720	20	32	23	22	97