

# 苦情項目別件数表

<平成29年度>

T&Dフィナンシャル生命保険株式会社

(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	2	8	6	2	18	0	3	0	0	3
	不適切な告知取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	説明不十分	7	18	6	17	48	0	1	0	1	2
	事務取扱不注意	2	6	4	3	15	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約引受関係	1	0	4	3	8	0	0	0	0	0
	証券未着	1	2	1	1	5	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	25	13	14	13	65	0	0	0	0	0
計	38	47	35	39	159	0	4	0	1	5	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	4	1	2	17	24	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	11	9	8	9	37	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
	失効・復活	2	0	2	4	8	0	0	0	0	0
	その他収納関係	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0
	計	18	12	12	33	75	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0
	契約者貸付	3	4	2	10	19	0	0	0	0	0
	更新	18	17	19	20	74	0	0	0	0	0
	契約内容変更	2	5	6	4	17	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	14	22	20	38	94	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
	解約手続	19	27	23	39	108	0	0	0	0	0
	解約返戻金	3	11	17	16	47	0	0	0	0	0
	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	23	49	19	25	116	0	0	0	0	0
計	82	135	109	154	480	0	0	0	0	0	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	32	21	18	47	118	0	1	1	0	2
	死亡等保険金支払手続	20	19	16	9	64	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	9	22	15	9	55	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	2	4	9	4	19	0	1	1	0	2
	その他保険金・給付金関係	7	6	4	1	18	0	0	1	0	1
	計	70	72	63	70	275	0	2	3	0	5
その他	職員の態度・マナー	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	16	1	17	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	2	1	4	3	10	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	16	30	21	45	112	0	0	0	0	0
	その他	23	31	18	18	90	0	0	0	0	0
計	41	62	60	67	230	0	0	0	0	0	
総計		249	328	279	363	1,219	0	6	3	1	10