

# 苦情項目別件数表

<平成29年度>

チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド

(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	18	9	11	15	53	0	0	0	0	0
	不適切な告知取得	4	6	1	4	15	0	0	0	0	0
	不適切な話法	6	0	1	0	7	0	0	0	0	0
	説明不十分	75	67	88	89	319	0	2	0	1	3
	事務取扱不注意	74	72	119	131	396	0	0	0	0	0
	契約確認	4	6	2	3	15	0	0	0	0	0
	契約引受関係	24	46	47	53	170	0	0	0	0	0
	証券未着	8	4	5	13	30	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	114	177	201	185	677	1	0	1	0	2
	計	327	387	475	493	1,682	1	2	1	1	5
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	63	78	97	126	364	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	14	8	5	6	33	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	91	62	79	116	348	0	0	0	0	0
	その他収納関係	10	5	1	1	17	0	0	0	0	0
	計	178	153	182	249	762	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	更新	51	46	79	87	263	0	0	0	0	0
	契約内容変更	10	16	21	28	75	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	49	57	55	66	227	0	0	0	0	0
	特約中途付加	11	9	8	15	43	0	0	0	0	0
	解約手続	65	73	82	92	312	0	0	0	1	1
	解約返戻金	7	9	6	7	29	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	12	16	31	60	119	0	0	0	0	0
計	205	226	282	356	1,069	0	0	0	1	1	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	1	2	0	3	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	1	6	0	1	8	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	36	53	60	112	261	0	2	0	0	2
	入院等給付金不支払決定	6	20	9	19	54	3	3	2	3	11
	その他保険金・給付金関係	27	10	13	8	58	0	0	0	0	0
	計	70	90	84	140	384	3	5	2	3	13
その他	職員の態度・マナー	32	25	41	27	125	0	0	0	0	0
	保険料控除	1	1	130	34	166	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	7	6	6	10	29	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	62	43	59	80	244	0	0	0	0	0
	その他	56	39	40	55	190	0	0	1	0	1
計	158	114	276	206	754	0	0	1	0	1	
総計		938	970	1,299	1,444	4,651	4	7	4	5	20