

# 苦情項目別件数表

<平成30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	14				14	0				0
	不適切な告知取得	14				14	1				1
	不適切な話法	0				0	0				0
	説明不十分	106				106	0				0
	事務取扱不注意	147				147	1				1
	契約確認	5				5	0				0
	契約引受関係	62				62	0				0
	証券未着	22				22	0				0
	その他新契約関係	176				176	0				0
	計	546				546	2				2
収納関係	集金	0				0	0				0
	口座振替・送金	128				128	0				0
	職域団体扱	0				0	0				0
	保険料払込関係	4				4	0				0
	保険料振替貸付	0				0	0				0
	失効・復活	121				121	1				1
	その他収納関係	2				2	0				0
	計	255				255	1				1
保全関係	配当内容	0				0	0				0
	契約者貸付	0				0	0				0
	更新	171				171	2				2
	契約内容変更	19				19	0				0
	名義変更・住所変更	55				55	0				0
	特約中途付加	12				12	0				0
	解約手続	110				110	0				0
	解約返戻金	4				4	0				0
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	54				54	0				0
計	425				425	2				2	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0				0	0				0
	死亡等保険金支払手続	2				2	0				0
	死亡等保険金不支払決定	0				0	0				0
	入院等給付金支払手続	95				95	2				2
	入院等給付金不支払決定	14				14	2				2
	その他保険金・給付金関係	9				9	0				0
	計	120				120	4				4
その他	職員の態度・マナー	35				35	0				0
	保険料控除	3				3	0				0
	個人情報取扱関係	12				12	0				0
	アフターサービス関係	84				84	0				0
	その他	50				50	0				0
	計	184				184	0				0
総計		1,530				1,530	9				9