

苦情項目別件数表

<2022年度>

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

(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	89	95	125	87	396	4	4	2	4	14
	不適切な告知取得	3	1	2	6	12	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2
	説明不十分	157	193	162	208	720	2	2	4	0	8
	事務取扱不注意	152	195	227	206	780	0	0	0	0	0
	契約確認	2	3	0	0	5	0	0	0	0	0
	契約引受関係	14	19	21	17	71	0	2	1	1	4
	証券未着	23	33	29	23	108	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	72	86	112	119	389	0	1	1	0	2
	計	512	625	678	667	2,482	6	9	9	6	30
収納関係	集金	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	595	500	439	502	2,036	1	3	0	0	4
	職域団体扱	5	4	5	3	17	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	30	20	38	29	117	0	0	0	1	1
	保険料振替貸付	42	20	20	18	100	0	0	0	0	0
	失効・復活	125	134	112	111	482	2	0	2	0	4
	その他収納関係	36	46	37	43	162	0	0	0	0	0
	計	833	725	652	706	2,916	3	3	2	1	9
保全関係	配当内容	2	3	2	3	10	0	0	0	0	0
	契約者貸付	98	125	83	98	404	0	0	0	0	0
	更新	65	55	67	96	283	0	0	0	0	0
	契約内容変更	76	27	46	51	200	0	2	0	0	2
	名義変更・住所変更	248	204	307	220	979	0	0	0	0	0
	特約中途付加	7	19	9	9	44	0	0	0	0	0
	解約手続	448	421	391	493	1,753	0	0	4	0	4
	解約返戻金	57	58	65	82	262	0	0	1	1	2
	生保カード・ATM関係	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	その他保全関係	337	322	261	468	1,388	1	0	1	0	2
計	1,338	1,235	1,231	1,520	5,324	1	2	6	1	10	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	46	47	43	78	214	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	73	69	46	42	230	0	0	1	0	1
	死亡等保険金不支払決定	2	0	3	1	6	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	2,319	1,559	1,895	538	6,311	0	3	2	0	5
	入院等給付金不支払決定	18	18	24	26	86	3	3	3	0	9
	その他保険金・給付金関係	4	25	34	45	108	0	1	0	0	1
	計	2,462	1,718	2,045	730	6,955	3	7	6	0	16
その他	職員の態度・マナー	215	174	186	153	728	0	0	0	1	1
	保険料控除	15	11	680	107	813	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	21	12	11	19	63	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	566	531	476	528	2,101	0	1	0	0	1
	その他	93	94	115	120	422	1	0	0	0	1
計	910	822	1,468	927	4,127	1	1	0	1	3	
総計		6,055	5,125	6,074	4,550	21,804	14	22	23	9	68