苦情項目別件数表　　〈2024年度〉

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

（単位：件）

		会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
項目	内容	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	68	109	111		288	2	2	1		5
	不適切な告知取得	3	9	3		15	1	0	0		1
	不適切な話法	0	0	1		1	1	0	0		1
	説明不十分	168	129	155		452	1	2	5		8
	事務取扱不注意	191	166	209		566	1	1	0		2
	契約確認	3	1	1		5	0	0	0		0
	契約引受関係	32	41	42		115	2	0	0		2
	証券未着	21	28	14		63	0	0	0		0
	その他新契約関係	97	81	65		243	1	0	0		1
	計	583	564	601		1,748	9	5	6		20
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	379	354	307		1,040	0	0	0		0
	職域団体扱	6	5	5		16	0	0	0		0
	保険料払込関係	17	33	23		73	0	0	0		0
	保険料振替貸付	23	23	11		57	0	0	1		1
	失効・復活	74	98	86		258	0	0	1		1
	その他収納関係	29	24	21		74	0	0	0		0
	計	528	537	453		1,518	0	0	2		2
保全関係	配当内容	1	2	5		8	0	0	0		0
	契約者貸付	83	91	67		241	1	0	0		1
	更新	45	55	39		139	1	0	0		1
	契約内容変更	47	47	54		148	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	249	166	275		690	0	0	0		0
	特約中途付加	13	9	9		31	0	0	0		0
	解約手続	433	369	363		1,165	1	3	1		5
	解約返戻金	76	66	56		198	0	0	1		1
	生保カード・ATM関係	0	0	1		1	0	0	0		0
	その他保全関係	324	266	267		857	0	0	1		1
	計	1,271	1,071	1,136		3,478	3	3	3		9
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	41	31	39		111	0	2	0		2
	死亡等保険金支払手続	36	24	34		94	0	1	1		2
	死亡等保険金不支払決定	0	1	2		3	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	1,068	1,088	923		3,079	3	0	1		4
	入院等給付金不支払決定	14	27	9		50	3	6	2		11
	その他保険金・給付金関係	26	28	32		86	0	2	1		3
	計	1,185	1,199	1,039		3,423	6	11	5		22
その他	職員の態度・マナー	163	184	111		458	1	0	0		1
	保険料控除	15	13	516		544	1	0	0		1
	個人情報取扱関係	21	54	31		106	0	0	2		2
	アフターサービス関係	370	426	452		1,248	2	3	5		10
	その他	128	129	161		418	0	0	0		0
	計	697	806	1,271		2,774	4	3	7		14

総計	4,264	4,177	4,500		12,941	22	22	23		67