<u>大同生命保険株式会社</u>

(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	0	0	0		0	1	0	1		2
	不適切な告知取得	0	0	0		0	0	0	0		(
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		(
	説明不十分	2	0	0		2	2	0	0		2
	事務取扱不注意	1	0	3		4	0	0	0		(
	契約確認	1	0	1		2	0	0	0		(
	契約引受関係	28	33	36		97	0	0	0		(
	証券未着	1	1	1		3	0	0	0		(
	その他新契約関係	101	115	114		330	1	0	0		1
	計	134	149	155		438	4	0	1		į
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		(
	口座振替•送金	40	35	44		119	0	0	0		(
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		(
	保険料払込関係	2	12	3		17	0	0	0		(
	保険料振替貸付	3	0	0		3	0	0	0		(
	失効·復活	6	3	0		9	0	0	0		(
	その他収納関係	16	15	8		39	0	0	0		(
	計	67	65	55		187	0	0	0		(
	配当内容	7	8	2		17	0	0	1		-
保全関係	契約者貸付	32	35	32		99	0	0	0		(
	更新	28	24	30		82	0	0	0		(
	契約内容変更	34	24	25		83	0	0	0		(
	名義変更•住所変更	54	44	93		191	0	0	0		(
	特約中途付加	1	1	1		3	0	0	0		(
	解約手続	143	135	110		388	0	1	0		-
	解約返戻金	16	13	21		50	0	0	0		(
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		(
	その他保全関係	6	15	5		26	0	1	0		-
	計	321	299	319		939	0	2	1		3
保険金・給付金関係	満期保険金•年金等	23	43	40		106	0	0	0		(
	死亡等保険金支払手続	41	38	28		107	1	2	1		4
	死亡等保険金不支払決定	6	3	1		10	0	0	1		-
	入院等給付金支払手続	88	87	112		287	0	0	0		(
	入院等給付金不支払決定	20	9	13		42	0	1	1		2
	その他保険金・給付金関係	4	4	6		14	0	0	0		(
	計	182	184	200		566	1	3	3		-
その他	職員の態度・マナー	47	38	54		139	0	0	0		(
	保険料控除	0	0	34		34	0	0	0		(
	個人情報取扱関係	3	7	7		17	0	1	1		2
	アフターサービス関係	358	368	334		1,060	0	0	0		(
	その他	30	38	32		100	2	0	0		2
	計	438	451	461		1,350	2	1	1		
	総計		1,148	1,190		3,480	7	6	6		19