

苦情項目別件数表

<2022年度>

第一生命保険株式会社

(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<br>四半期  | 第2<br>四半期 | 第3<br>四半期 | 第4<br>四半期 | 計      | 第1<br>四半期    | 第2<br>四半期 | 第3<br>四半期 | 第4<br>四半期 | 計   |
| 新契約関係     | 不適切な募集行為     | 279        | 269       | 217       | 228       | 993    | 7            | 4         | 1         | 6         | 18  |
|           | 不適切な告知取得     | 8          | 6         | 8         | 5         | 27     | 0            | 0         | 0         | 0         | 0   |
|           | 不適切な話法       | 0          | 0         | 0         | 0         | 0      | 3            | 0         | 1         | 0         | 4   |
|           | 説明不十分        | 290        | 243       | 242       | 203       | 978    | 10           | 5         | 12        | 9         | 36  |
|           | 事務取扱不注意      | 67         | 60        | 57        | 68        | 252    | 1            | 0         | 0         | 1         | 2   |
|           | 契約確認         | 2          | 2         | 1         | 0         | 5      | 0            | 0         | 0         | 0         | 0   |
|           | 契約引受関係       | 34         | 46        | 19        | 11        | 110    | 1            | 3         | 1         | 0         | 5   |
|           | 証券未着         | 3          | 7         | 4         | 6         | 20     | 0            | 0         | 0         | 0         | 0   |
|           | その他新契約関係     | 93         | 82        | 73        | 78        | 326    | 1            | 0         | 1         | 0         | 2   |
| 計         | 776          | 715        | 621       | 599       | 2,711     | 23     | 12           | 16        | 16        | 67        |     |
| 収納関係      | 集金           | 9          | 5         | 5         | 6         | 25     | 0            | 0         | 0         | 0         | 0   |
|           | 口座振替・送金      | 74         | 61        | 81        | 63        | 279    | 1            | 0         | 0         | 1         | 2   |
|           | 職域団体扱        | 22         | 17        | 12        | 8         | 59     | 0            | 0         | 0         | 0         | 0   |
|           | 保険料払込関係      | 187        | 129       | 123       | 103       | 542    | 0            | 0         | 1         | 0         | 1   |
|           | 保険料振替貸付      | 33         | 33        | 24        | 19        | 109    | 0            | 0         | 0         | 1         | 1   |
|           | 失効・復活        | 29         | 33        | 33        | 22        | 117    | 1            | 0         | 2         | 1         | 4   |
|           | その他収納関係      | 78         | 53        | 55        | 41        | 227    | 0            | 0         | 0         | 0         | 0   |
| 計         | 432          | 331        | 333       | 262       | 1,358     | 2      | 0            | 3         | 3         | 8         |     |
| 保全関係      | 配当内容         | 91         | 60        | 77        | 72        | 300    | 2            | 2         | 2         | 2         | 8   |
|           | 契約者貸付        | 183        | 122       | 140       | 125       | 570    | 2            | 1         | 1         | 1         | 5   |
|           | 更新           | 83         | 94        | 69        | 69        | 315    | 2            | 4         | 2         | 0         | 8   |
|           | 契約内容変更       | 106        | 102       | 106       | 92        | 406    | 5            | 8         | 1         | 5         | 19  |
|           | 名義変更・住所変更    | 151        | 140       | 159       | 118       | 568    | 0            | 5         | 0         | 2         | 7   |
|           | 特約中途付加       | 13         | 14        | 13        | 8         | 48     | 0            | 0         | 1         | 0         | 1   |
|           | 解約手続         | 350        | 300       | 274       | 309       | 1,233  | 5            | 5         | 7         | 7         | 24  |
|           | 解約返戻金        | 16         | 16        | 20        | 18        | 70     | 1            | 7         | 5         | 2         | 15  |
|           | 生保カード・ATM関係  | 74         | 39        | 32        | 25        | 170    | 0            | 0         | 0         | 0         | 0   |
|           | その他保全関係      | 558        | 528       | 577       | 503       | 2,166  | 2            | 3         | 1         | 1         | 7   |
| 計         | 1,625        | 1,415      | 1,467     | 1,339     | 5,846     | 19     | 35           | 20        | 20        | 94        |     |
| 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等    | 203        | 206       | 236       | 301       | 946    | 4            | 7         | 4         | 3         | 18  |
|           | 死亡等保険金支払手続   | 118        | 123       | 161       | 144       | 546    | 2            | 2         | 5         | 2         | 11  |
|           | 死亡等保険金不支払決定  | 3          | 2         | 4         | 5         | 14     | 1            | 1         | 3         | 1         | 6   |
|           | 入院等給付金支払手続   | 857        | 1,087     | 1,620     | 841       | 4,405  | 4            | 8         | 7         | 9         | 28  |
|           | 入院等給付金不支払決定  | 91         | 93        | 60        | 100       | 344    | 9            | 11        | 9         | 12        | 41  |
|           | その他保険金・給付金関係 | 165        | 153       | 165       | 137       | 620    | 2            | 1         | 1         | 1         | 5   |
|           | 計            | 1,437      | 1,664     | 2,246     | 1,528     | 6,875  | 22           | 30        | 29        | 28        | 109 |
| その他       | 職員の態度・マナー    | 1,245      | 1,628     | 1,434     | 1,170     | 5,477  | 1            | 3         | 4         | 0         | 8   |
|           | 保険料控除        | 1          | 10        | 195       | 63        | 269    | 0            | 0         | 0         | 0         | 0   |
|           | 個人情報取扱関係     | 139        | 181       | 185       | 190       | 695    | 1            | 5         | 3         | 2         | 11  |
|           | アフターサービス関係   | 817        | 907       | 1,074     | 1,002     | 3,800  | 0            | 1         | 0         | 2         | 3   |
|           | その他          | 1,030      | 1,128     | 2,536     | 1,049     | 5,743  | 2            | 2         | 0         | 0         | 4   |
| 計         | 3,232        | 3,854      | 5,424     | 3,474     | 15,984    | 4      | 11           | 7         | 4         | 26        |     |
| 総計        |              | 7,502      | 7,979     | 10,091    | 7,202     | 32,774 | 70           | 88        | 75        | 71        | 304 |