

苦情項目別件数表

<2024年度>

ジブラルタ生命保険株式会社

(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	25	26	20		71	0	0	0		0
	不適切な告知取得	3	4	2		9	0	0	0		0
	不適切な話法	24	9	19		52	0	0	0		0
	説明不十分	71	67	86		224	4	1	4		9
	事務取扱不注意	6	6	8		20	0	0	0		0
	契約確認	18	20	12		50	0	0	0		0
	契約引受関係	6	12	10		28	2	0	0		2
	証券未着	6	9	3		18	0	0	0		0
	その他新契約関係	86	94	87		267	0	0	0		0
	計		245	247	247		739	6	1	4	
収納関係	集金	0	0	1		1	0	0	0		0
	口座振替・送金	287	311	253		851	0	0	0		0
	職域団体扱	61	46	30		137	0	0	0		0
	保険料払込関係	182	193	114		489	0	0	0		0
	保険料振替貸付	117	69	79		265	0	0	0		0
	失効・復活	44	60	51		155	0	1	0		1
	その他収納関係	77	66	81		224	0	0	2		2
	計		768	745	609		2,122	0	1	2	
保全関係	配当内容	6	9	12		27	0	0	0		0
	契約者貸付	244	277	214		735	0	0	0		0
	更新	176	183	240		599	0	0	1		1
	契約内容変更	224	175	174		573	1	0	1		2
	名義変更・住所変更	284	287	391		962	0	1	1		2
	特約中途付加	76	89	109		274	0	0	0		0
	解約手続	1,246	979	931		3,156	4	1	2		7
	解約返戻金	327	230	209		766	2	1	1		4
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	664	910	999		2,573	1	1	2		4
	計		3,247	3,139	3,279		9,665	8	4	8	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	719	695	689		2,103	2	0	1		3
	死亡等保険金支払手続	136	136	148		420	0	1	0		1
	死亡等保険金不支払決定	5	2	1		8	0	1	0		1
	入院等給付金支払手続	769	800	808		2,377	3	3	0		6
	入院等給付金不支払決定	50	33	34		117	3	2	1		6
	その他保険金・給付金関係	0	0	0		0	0	1	1		2
	計		1,679	1,666	1,680		5,025	8	8	3	
その他	職員の態度・マナー	91	123	82		296	1	0	0		1
	保険料控除	16	35	489		540	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	27	42	44		113	2	1	0		3
	アフターサービス関係	841	1,164	1,293		3,298	0	1	1		2
	その他	120	123	100		343	0	0	1		1
	計		1,095	1,487	2,008		4,590	3	2	2	
総計		7,034	7,284	7,823		22,141	25	16	19		60