

苦情項目別件数表

<2022年度>

ジブラルタ生命保険株式会社

(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	64	36	39	35	174	1	0	3	3	7
	不適切な告知取得	3	2	1	4	10	0	2	0	0	2
	不適切な話法	23	21	30	14	88	1	1	1	0	3
	説明不十分	148	133	166	88	535	3	2	2	3	10
	事務取扱不注意	13	8	8	3	32	0	0	0	0	0
	契約確認	12	8	13	11	44	0	0	0	0	0
	契約引受関係	16	19	11	11	57	0	1	1	0	2
	証券未着	6	5	4	5	20	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	86	54	61	73	274	1	0	1	0	2
計	371	286	333	244	1,234	6	6	8	6	26	
収納関係	集金	1	2	1	0	4	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	403	324	349	342	1,418	0	0	1	2	3
	職域団体扱	44	41	36	46	167	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	125	126	191	124	566	0	0	1	1	2
	保険料振替貸付	96	84	87	81	348	0	1	1	0	2
	失効・復活	54	72	51	60	237	0	0	2	0	2
	その他収納関係	64	60	54	60	238	0	0	0	0	0
計	787	709	769	713	2,978	0	1	5	3	9	
保全関係	配当内容	14	8	23	22	67	0	0	0	0	0
	契約者貸付	250	217	276	363	1,106	0	0	0	0	0
	更新	225	220	228	237	910	1	1	0	1	3
	契約内容変更	198	224	260	221	903	1	1	4	3	9
	名義変更・住所変更	298	299	409	318	1,324	0	1	3	0	4
	特約中途付加	82	104	148	103	437	0	0	0	0	0
	解約手続	1,642	1,550	1,508	1,178	5,878	1	3	4	4	12
	解約返戻金	463	359	436	317	1,575	6	1	4	2	13
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	654	674	804	694	2,826	1	0	0	1	2
計	3,826	3,655	4,092	3,453	15,026	10	7	15	11	43	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	742	614	677	868	2,901	2	0	2	2	6
	死亡等保険金支払手続	139	120	177	208	644	1	1	1	0	3
	死亡等保険金不支払決定	5	4	4	4	17	0	1	0	0	1
	入院等給付金支払手続	824	1,389	1,319	1,055	4,587	0	2	1	1	4
	入院等給付金不支払決定	52	59	58	50	219	2	2	2	4	10
	その他保険金・給付金関係	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3
	計	1,762	2,186	2,235	2,185	8,368	7	6	7	7	27
その他	職員の態度・マナー	231	182	152	145	710	0	0	1	1	2
	保険料控除	20	34	498	234	786	0	0	1	0	1
	個人情報取扱関係	31	31	46	29	137	0	1	2	0	3
	アフターサービス関係	1,103	1,445	1,024	699	4,271	3	1	1	1	6
	その他	109	89	99	113	410	0	3	0	1	4
計	1,494	1,781	1,819	1,220	6,314	3	5	5	3	16	
総計	8,240	8,617	9,248	7,815	33,920	26	25	40	30	121	