

苦情項目別件数表

<2022年度>

はなさく生命保険株式会社

(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	38	33	23	29	123	0	2	0	0	2
	不適切な告知取得	3	2	1	3	9	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	説明不十分	24	14	17	23	78	0	0	0	0	0
	事務取扱不注意	7	10	6	11	34	0	0	0	0	0
	契約確認	1	3	4	3	11	0	0	0	0	0
	契約引受関係	41	40	38	39	158	0	1	0	0	1
	証券未着	5	7	9	3	24	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	342	305	376	310	1,333	0	0	0	0	0
計	461	414	474	421	1,770	0	3	0	0	3	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	51	55	35	34	175	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	失効・復活	3	3	7	0	13	0	0	0	0	0
	その他収納関係	20	12	12	14	58	0	0	0	0	0
計	75	70	55	48	248	0	0	0	0	0	
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	更新	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	契約内容変更	4	2	1	1	8	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	8	8	14	6	36	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	解約手続	31	34	40	32	137	0	1	1	0	2
	解約返戻金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	8	7	6	4	25	0	0	0	0	0
計	51	51	62	43	207	0	1	1	0	2	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	3	2	3	1	9	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	97	183	130	92	502	2	1	1	2	6
	入院等給付金不支払決定	13	26	36	17	92	2	2	3	1	8
	その他保険金・給付金関係	2	4	18	10	34	0	0	0	0	0
	計	115	215	187	120	637	4	3	4	3	14
その他	職員の態度・マナー	86	89	84	115	374	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	1	49	7	57	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	アフターサービス関係	3	1	9	5	18	0	0	0	0	0
	その他	151	191	174	173	689	0	0	0	0	0
計	240	282	316	300	1,138	0	1	0	0	1	
総計		942	1,032	1,094	932	4,000	4	8	5	3	20