

苦情項目別件数表

<2025年度>

SOMPOひまわり生命保険株式会社(旧損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社)

(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	21	29	24		74	0	0	0		0
	不適切な告知取得	6	11	11		28	0	0	0		0
	不適切な話法	1	2	0		3	0	0	0		0
	説明不十分	48	62	58		168	1	3	0		4
	事務取扱不注意	56	47	49		152	0	0	0		0
	契約確認	1	1	1		3	0	0	0		0
	契約引受関係	22	16	18		56	0	0	0		0
	証券未着	5	5	5		15	0	0	0		0
	その他新契約関係	53	52	43		148	0	0	1		1
	計	213	225	209		647	1	3	1		5
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	90	98	96		284	0	1	1		2
	職域団体扱	3	6	4		13	0	0	0		0
	保険料払込関係	18	16	18		52	1	0	0		1
	保険料振替貸付	8	12	7		27	0	0	0		0
	失効・復活	20	17	28		65	0	0	0		0
	その他収納関係	2	5	4		11	0	0	0		0
	計	141	154	157		452	1	1	1		3
保全関係	配当内容	0	0	1		1	0	0	0		0
	契約者貸付	20	19	20		59	0	0	0		0
	更新	16	17	13		46	0	1	0		1
	契約内容変更	31	35	22		88	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	63	73	75		211	1	0	1		2
	特約中途付加	3	8	1		12	0	0	0		0
	解約手続	94	98	101		293	1	0	0		1
	解約返戻金	22	10	14		46	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	37	36	35		108	0	1	1		2
計	286	296	282		864	2	2	2		6	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	18	24	21		63	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	22	22	19		63	0	1	0		1
	死亡等保険金不支払決定	1	1	1		3	0	3	0		3
	入院等給付金支払手続	345	332	396		1,073	2	0	2		4
	入院等給付金不支払決定	17	24	22		63	9	10	3		22
	その他保険金・給付金関係	28	20	32		80	0	1	0		1
	計	431	423	491		1,345	11	15	5		31
その他	職員の態度・マナー	49	61	68		178	0	0	0		0
	保険料控除	1	5	59		65	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	15	12	24		51	0	0	0		0
	アフターサービス関係	221	248	279		748	0	1	2		3
	その他	68	76	66		210	0	0	0		0
計	354	402	496		1,252	0	1	2		3	
総計		1,425	1,500	1,635		4,560	15	22	11		48