苦情項目別件数表 <2024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	48	62	29		139	0	0	0		(
	不適切な告知取得	11	13	13		37	0	0	0		C
	不適切な話法	1	1	4		6	0	0	1		1
	説明不十分	66	87	69		222	1	0	4		5
	事務取扱不注意	71	77	67		215	0	0	0		C
	契約確認	2	2	2		6	0	0	0		C
	契約引受関係	28	32	30		90	0	1	0		1
	証券未着	7	8	6		21	0	0	0		C
	その他新契約関係	83	77	86		246	0	0	0		C
	計	317	359	306		982	1	1	5		7
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		C
	口座振替•送金	111	111	128		350	0	0	0		C
	職域団体扱	14	8	4		26	0	0	0		C
	保険料払込関係	11	17	14		42	0	0	0		C
	保険料振替貸付	7	4	7		18	0	0	0		C
	失効・復活	25	22	22		69	0	0	0		C
	その他収納関係	5	11	3		19	0	0	0		C
	計	173	173	178		524	0	0	0		C
保全関係	配当内容	1	0	1		2	0	0	0		C
	契約者貸付	26	22	27		75	0	0	0		C
	更新	24	21	15		60	0	0	1		1
	契約内容変更	48	37	57		142	0	1	0		1
	名義変更•住所変更	44	131	97		272	0	0	0		C
	特約中途付加	5	3	10		18	0	0	0		C
	解約手続	149	124	119		392	2	0	0		2
	解約返戻金	24	20	18		62	0	0	0		C
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		C
	その他保全関係	54	35	43		132	0	0	0		C
	計	375	393	387		1,155	2	1	1		Δ
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	20	27	21		68	0	0	0		C
	死亡等保険金支払手続	21	25	31		77	2	0	0		2
	死亡等保険金不支払決定	1	3	1		5	0	1	0		1
	入院等給付金支払手続	397	523	472		1,392	3	2	1		(
	入院等給付金不支払決定	32	26	36		94	2	9	4		15
	その他保険金・給付金関係	24	19	20		63	1	1	0		2
	計	495	623	581		1,699	8	13	5		26
その他	職員の態度・マナー	73	47	68		188	0	0	0		(
	保険料控除	7	4	74		85	0	0	0		(
	個人情報取扱関係	18	12	15		45	0	0	0		C
	アフターサービス関係	257	366	214		837	0	0	0		C
	その他	109	117	110		336	0	0	0		(
	計	464	546	481		1,491	0	0	0		C
	総計	1,824	2,094	1,933	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	5,851	11	15	11		37