

苦情項目別件数表

<2022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	30	26	28	32	116	2	4	1	0	7
	不適切な告知取得	4	7	4	6	21	0	0	0	1	1
	不適切な話法	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1
	説明不十分	77	86	77	80	320	2	0	1	3	6
	事務取扱不注意	92	125	106	79	402	0	0	1	0	1
	契約確認	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	契約引受関係	29	60	39	24	152	0	0	1	0	1
	証券未着	13	14	15	5	47	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	128	147	102	103	480	0	0	0	2	2
	計	374	466	371	329	1,540	4	5	4	6	19
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	171	187	158	205	721	0	1	0	0	1
	職域団体扱	11	5	3	3	22	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	14	23	21	13	71	1	0	0	0	1
	保険料振替貸付	10	10	9	9	38	0	0	0	0	0
	失効・復活	39	23	32	31	125	0	0	0	0	0
	その他収納関係	24	11	15	7	57	0	0	0	1	1
	計	269	259	238	268	1,034	1	1	0	1	3
保全関係	配当内容	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0
	契約者貸付	26	29	20	26	101	0	0	1	0	1
	更新	17	14	22	16	69	0	0	1	0	1
	契約内容変更	40	41	44	48	173	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	66	125	113	86	390	0	0	2	0	2
	特約中途付加	7	15	4	10	36	0	0	0	0	0
	解約手続	156	146	140	134	576	1	0	0	1	2
	解約返戻金	12	21	25	24	82	0	0	2	0	2
	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	50	48	45	49	192	0	0	0	0	0
	計	375	439	414	393	1,621	1	0	6	1	8
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	29	18	14	36	97	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	19	17	48	51	135	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	1	0	3	0	4	0	2	1	1	4
	入院等給付金支払手続	603	1,360	3,415	1,021	6,399	0	6	5	1	12
	入院等給付金不支払決定	19	27	49	36	131	5	2	4	7	18
	その他保険金・給付金関係	89	69	79	51	288	0	0	0	0	0
	計	760	1,491	3,608	1,195	7,054	5	10	10	9	34
その他	職員の態度・マナー	69	89	74	59	291	0	0	1	0	1
	保険料控除	4	3	61	38	106	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	11	22	21	17	71	0	0	1	0	1
	アフターサービス関係	397	1,046	1,532	979	3,954	0	0	0	0	0
	その他	62	90	81	84	317	0	1	2	0	3
計	543	1,250	1,769	1,177	4,739	0	1	4	0	5	
総計		2,321	3,905	6,400	3,362	15,988	11	17	24	17	69