

苦情項目別件数表

<2022年度>

株式会社かんぽ生命保険

(単位:件)

		会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
項目	内容	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	787	699	659	574	2,719	12	15	12	9	48
	不適切な告知取得	11	12	7	10	40	1	1	0	0	2
	不適切な話法	314	264	255	184	1,017	3	6	3	5	17
	説明不十分	1,664	1,316	1,304	1,141	5,425	26	26	13	19	84
	事務取扱不注意	18	14	43	24	99	0	0	0	0	0
	契約確認	488	572	613	620	2,293	0	0	0	0	0
	契約引受関係	312	298	289	254	1,153	1	1	1	0	3
	証券未着	11	24	8	9	52	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	1,821	1,798	1,893	1,611	7,123	1	1	0	0	2
	計		5,426	4,997	5,071	4,427	19,921	44	50	29	33
収納関係	集金	2	7	12	3	24	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	232	286	218	192	928	0	0	0	1	1
	職域団体扱	84	48	79	76	287	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	115	88	86	76	365	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	失効・復活	82	59	45	48	234	0	0	0	0	0
	その他収納関係	89	61	69	64	283	0	1	0	0	1
	計		604	549	509	459	2,121	1	1	0	1
保全関係	配当内容	35	23	78	16	152	0	1	0	0	1
	契約者貸付	257	183	150	149	739	1	0	1	2	4
	更新	0	0	5	38	43	0	0	0	0	0
	契約内容変更	103	81	66	60	310	1	1	1	2	5
	名義変更・住所変更	262	262	265	176	965	1	0	0	3	4
	特約中途付加	58	46	54	26	184	0	0	0	0	0
	解約手続	233	214	213	190	850	2	3	1	6	12
	解約返戻金	128	119	95	83	425	4	1	2	0	7
	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	717	768	672	583	2,740	1	0	0	1	2
計		1,793	1,696	1,598	1,321	6,408	10	6	5	14	35
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	509	475	551	480	2,015	5	2	7	1	15
	死亡等保険金支払手続	161	152	157	129	599	1	3	1	0	5
	死亡等保険金不支払決定	8	9	6	11	34	2	0	0	0	2
	入院等給付金支払手続	1,481	2,578	3,076	1,128	8,263	3	1	3	1	8
	入院等給付金不支払決定	227	224	281	196	928	3	4	7	3	17
	その他保険金・給付金関係	100	124	131	91	446	4	0	0	0	4
	計		2,486	3,562	4,202	2,035	12,285	18	10	18	5
その他	職員の態度・マナー	92	138	320	136	686	1	0	0	0	1
	保険料控除	15	13	399	66	493	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	8	10	17	9	44	1	1	2	0	4
	アフターサービス関係	177	206	333	174	890	0	0	0	1	1
	その他	481	516	565	424	1,986	3	3	1	1	8
計		773	883	1,634	809	4,099	5	4	3	2	14
総計		11,082	11,687	13,014	9,051	44,834	78	71	55	55	259