

苦情項目別件数表

<2022年度>

みど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<br>四半期  | 第2<br>四半期 | 第3<br>四半期 | 第4<br>四半期 | 計   | 第1<br>四半期    | 第2<br>四半期 | 第3<br>四半期 | 第4<br>四半期 | 計 |
| 新契約関係     | 不適切な募集行為     | 50         | 71        | 66        | 59        | 246 | 0            | 0         | 1         | 3         | 4 |
|           | 不適切な告知取得     | 0          | 0         | 0         | 0         | 0   | 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        | 43         | 31        | 32        | 35        | 141 | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 事務取扱不注意      | 6          | 14        | 14        | 10        | 44  | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 契約確認         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 契約引受関係       | 0          | 0         | 0         | 0         | 0   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 証券未着         | 0          | 2         | 2         | 0         | 4   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | その他新契約関係     | 32         | 11        | 35        | 40        | 118 | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 計            | 131        | 129       | 149       | 144       | 553 | 0            | 0         | 1         | 3         | 4 |
| 収納関係      | 集金           | 0          | 0         | 0         | 0         | 0   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 口座振替・送金      | 2          | 3         | 4         | 5         | 14  | 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      | 2          | 1         | 2         | 3         | 8   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 保険料振替貸付      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 失効・復活        | 0          | 2         | 1         | 2         | 5   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | その他収納関係      | 2          | 0         | 4         | 0         | 6   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 計            | 6          | 6         | 11        | 10        | 33  | 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         | 0         | 0         | 0   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 契約内容変更       | 1          | 0         | 2         | 2         | 5   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 名義変更・住所変更    | 4          | 7         | 14        | 6         | 31  | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 特約中途付加       | 0          | 0         | 0         | 1         | 1   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 解約手続         | 25         | 22        | 21        | 31        | 99  | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 解約返戻金        | 14         | 7         | 7         | 3         | 31  | 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      | 11         | 4         | 6         | 5         | 26  | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
| 計         | 55           | 40         | 50        | 48        | 193       | 0   | 0            | 0         | 0         | 0         |   |
| 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等    | 8          | 5         | 5         | 9         | 27  | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 死亡等保険金支払手続   | 4          | 2         | 5         | 10        | 21  | 0            | 0         | 0         | 1         | 1 |
|           | 死亡等保険金不支払決定  | 0          | 0         | 1         | 0         | 1   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 入院等給付金支払手続   | 0          | 0         | 0         | 0         | 0   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 入院等給付金不支払決定  | 0          | 0         | 0         | 0         | 0   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | その他保険金・給付金関係 | 0          | 2         | 2         | 1         | 5   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 計            | 12         | 9         | 13        | 20        | 54  | 0            | 0         | 0         | 1         | 1 |
| その他       | 職員の態度・マナー    | 7          | 15        | 6         | 4         | 32  | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 保険料控除        | 0          | 0         | 5         | 2         | 7   | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | 個人情報取扱関係     | 1          | 0         | 4         | 3         | 8   | 0            | 0         | 0         | 1         | 1 |
|           | アフターサービス関係   | 10         | 8         | 12        | 12        | 42  | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
|           | その他          | 8          | 10        | 14        | 23        | 55  | 0            | 0         | 0         | 0         | 0 |
| 計         | 26           | 33         | 41        | 44        | 144       | 0   | 0            | 0         | 1         | 1         |   |
| 総計        |              | 230        | 217       | 264       | 266       | 977 | 0            | 0         | 1         | 5         | 6 |