

苦情項目別件数表

<2022年度>

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

(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	4	14	11	7	36	2	3	0	0	5
	不適切な告知取得	0	5	5	1	11	1	0	0	0	1
	不適切な話法	0	0	0	2	2	1	0	0	1	2
	説明不十分	16	22	15	17	70	0	0	0	1	1
	事務取扱不注意	29	28	35	32	124	0	0	0	0	0
	契約確認	0	3	1	0	4	0	0	0	0	0
	契約引受関係	2	2	3	2	9	0	0	1	0	1
	証券未着	4	7	6	9	26	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	30	13	26	23	92	0	0	0	0	0
計	85	94	102	93	374	4	3	1	2	10	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	30	20	23	23	96	0	0	1	0	1
	職域団体扱	4	13	1	1	19	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	1	6	5	3	15	1	0	0	0	1
	保険料振替貸付	7	3	2	3	15	0	0	0	0	0
	失効・復活	24	14	22	14	74	0	0	1	0	1
	その他収納関係	0	2	6	5	13	0	0	0	0	0
	計	66	58	59	49	232	1	0	2	0	3
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	10	11	6	3	30	1	0	0	0	1
	更新	3	6	2	1	12	0	0	0	0	0
	契約内容変更	11	12	4	10	37	2	1	1	0	4
	名義変更・住所変更	20	15	20	11	66	0	0	0	1	1
	特約中途付加	4	3	0	1	8	0	0	0	0	0
	解約手続	52	45	53	55	205	1	0	0	2	3
	解約返戻金	8	9	15	7	39	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	10	33	21	5	69	0	0	0	0	0
計	118	134	121	93	466	4	1	1	3	9	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	3	6	3	7	19	1	0	0	0	1
	死亡等保険金支払手続	5	13	13	4	35	1	0	1	1	3
	死亡等保険金不支払決定	2	2	2	0	6	0	2	1	0	3
	入院等給付金支払手続	622	598	927	151	2,298	0	1	3	0	4
	入院等給付金不支払決定	23	20	32	10	85	1	4	3	3	11
	その他保険金・給付金関係	6	22	18	21	67	2	0	1	0	3
	計	661	661	995	193	2,510	5	7	9	4	25
その他	職員の態度・マナー	31	43	77	56	207	1	0	0	0	1
	保険料控除	2	2	57	8	69	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	2	5	8	4	19	0	0	0	2	2
	アフターサービス関係	201	341	328	176	1,046	0	0	0	0	0
	その他	81	20	26	25	152	0	0	0	0	0
計	317	411	496	269	1,493	1	0	0	2	3	
総計		1,247	1,358	1,773	697	5,075	15	11	13	11	50