苦情項目別件数表　〈2024年度〉

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

（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	6	6	9		21	1	0	1		2
	不適切な告知取得	2	5	3		10	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	1	0		1
	説明不十分	38	22	33		93	0	0	0		0
	事務取扱不注意	28	33	28		89	0	1	0		1
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	4	5	4		13	1	3	1		5
	証券未着	5	8	10		23	0	0	0		0
	その他新契約関係	4	3	3		10	0	0	0		0
	計	87	82	90		259	2	5	2		9
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	34	18	38		90	1	0	0		1
	職域団体扱	3	1	2		6	0	0	0		0
	保険料払込関係	5	9	9		23	0	0	0		0
	保険料振替貸付	7	2	3		12	0	0	0		0
	失効・復活	10	9	7		26	0	0	1		1
	その他収納関係	1	1	0		2	0	0	0		0
	計	60	40	59		159	1	0	1		2
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	1	4	3		8	0	0	0		0
	更新	2	0	2		4	0	0	0		0
	契約内容変更	9	6	10		25	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	14	13	18		45	0	0	0		0
	特約中途付加	2	3	0		5	0	0	0		0
	解約手続	48	51	51		150	2	0	1		3
	解約返戻金	4	6	16		26	0	1	0		1
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	18	4	17		39	0	0	0		0
	計	98	87	117		302	2	1	1		4
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	2	3	1		6	1	0	0		1
	死亡等保険金支払手続	8	6	7		21	0	0	0		0
	死亡等保険金不支払決定	0	1	2		3	0	0	1		1
	入院等給付金支払手続	115	103	108		326	1	0	1		2
	入院等給付金不支払決定	16	28	22		66	4	6	4		14
	その他保険金・給付金関係	5	7	7		19	0	0	0		0
	計	146	148	147		441	6	6	6		18
その他	職員の態度・マナー	39	34	37		110	0	0	0		0
	保険料控除	1	1	31		33	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	4	8	22		34	0	0	0		0
	アフターサービス関係	85	70	117		272	2	1	0		3
	その他	3	2	3		8	0	0	0		0
	計	132	115	210		457	2	1	0		3

総計	523	472	623		1,618	13	13	10		36