

苦情項目別件数表

<2025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	7	7	13		27	1	0	1		2
	不適切な告知取得	0	3	8		11	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		0
	説明不十分	37	28	37		102	1	1	1		3
	事務取扱不注意	25	27	45		97	0	0	0		0
	契約確認	0	0	1		1	0	0	0		0
	契約引受関係	1	5	4		10	0	1	0		1
	証券未着	8	4	1		13	0	0	0		0
	その他新契約関係	0	3	2		5	0	1	1		2
	計	78	77	111		266	2	3	3		8
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	35	39	26		100	1	0	0		1
	職域団体扱	1	0	0		1	0	0	0		0
	保険料払込関係	6	4	1		11	0	0	0		0
	保険料振替貸付	4	4	5		13	1	0	0		1
	失効・復活	26	21	8		55	1	1	1		3
	その他収納関係	0	2	0		2	1	0	0		1
	計	72	70	40		182	4	1	1		6
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	8	4	8		20	0	0	1		1
	更新	5	1	1		7	0	0	0		0
	契約内容変更	10	13	14		37	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	18	11	15		44	0	0	0		0
	特約中途付加	0	2	1		3	0	0	0		0
	解約手続	56	56	66		178	0	2	1		3
	解約返戻金	5	8	6		19	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	18	11	15		44	0	0	0		0
計	120	106	126		352	0	2	2		4	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	4	3	2		9	1	1	0		2
	死亡等保険金支払手続	13	5	7		25	0	1	0		1
	死亡等保険金不支払決定	2	1	1		4	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	198	150	104		452	4	1	2		7
	入院等給付金不支払決定	22	23	17		62	2	3	3		8
	その他保険金・給付金関係	2	2	1		5	1	0	0		1
	計	241	184	132		557	8	6	5		19
その他	職員の態度・マナー	32	28	44		104	0	0	1		1
	保険料控除	0	1	21		22	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	14	9	12		35	0	1	0		1
	アフターサービス関係	114	91	141		346	0	2	0		2
	その他	0	4	1		5	0	1	0		1
計	160	133	219		512	0	4	1		5	
総計		671	570	628		1,869	14	16	12		42