

苦情項目別件数表

<2022年度>

日本生命保険相互会社

(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	140	158	141	127	566	6	4	12	7	29
	不適切な告知取得	15	11	11	10	47	2	0	1	0	3
	不適切な話法	0	1	0	1	2	6	5	9	6	26
	説明不十分	420	415	406	364	1,605	13	9	12	13	47
	事務取扱不注意	114	115	94	70	393	1	0	2	0	3
	契約確認	2	1	4	5	12	0	0	1	0	1
	契約引受関係	12	14	9	10	45	2	1	3	0	6
	証券未着	18	11	19	23	71	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	584	604	566	575	2,329	4	0	2	0	6
	計	1,305	1,330	1,250	1,185	5,070	34	19	42	26	121
収納関係	集金	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1
	口座振替・送金	390	309	342	373	1,414	1	1	1	3	6
	職域団体扱	59	40	35	40	174	1	2	0	0	3
	保険料払込関係	164	147	139	150	600	2	1	2	1	6
	保険料振替貸付	40	34	29	27	130	1	2	1	1	5
	失効・復活	211	183	154	77	625	2	2	1	0	5
	その他収納関係	284	221	207	187	899	0	0	0	0	0
	計	1,148	934	907	854	3,843	7	8	5	6	26
保全関係	配当内容	60	90	85	49	284	0	2	2	0	4
	契約者貸付	197	182	179	182	740	1	2	4	0	7
	更新	177	145	147	142	611	2	3	2	4	11
	契約内容変更	443	384	378	395	1,600	6	10	10	9	35
	名義変更・住所変更	651	732	753	670	2,806	6	3	3	4	16
	特約中途付加	98	92	74	100	364	0	0	0	0	0
	解約手続	1,215	1,086	1,340	1,291	4,932	4	6	14	10	34
	解約返戻金	74	93	82	86	335	3	2	2	4	11
	生保カード・ATM関係	841	645	547	674	2,707	0	0	0	0	0
	その他保全関係	812	940	937	857	3,546	3	3	5	2	13
	計	4,568	4,389	4,522	4,446	17,925	25	31	42	33	131
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	309	331	384	451	1,475	9	5	3	6	23
	死亡等保険金支払手続	158	138	193	175	664	6	3	9	1	19
	死亡等保険金不支払決定	51	37	27	33	148	3	1		1	6
	入院等給付金支払手続	918	1,810	9,410	1,251	13,389	8	18	482	35	543
	入院等給付金不支払決定	227	180	190	258	855	18	20	15	17	70
	その他保険金・給付金関係	587	892	2,002	717	4,198	1	4	3	2	10
	計	2,250	3,388	12,206	2,885	20,729	45	51	513	62	671
その他	職員の態度・マナー	1,348	1,265	1,337	1,097	5,047	2	5	5	9	21
	保険料控除	64	38	413	190	705	0	0	1	0	1
	個人情報取扱関係	205	211	175	175	766	4	4	4	5	17
	アフターサービス関係	1,447	1,561	1,617	1,756	6,381	1	1	2	0	4
	その他	661	741	583	734	2,719	0	3	3	1	7
計	3,725	3,816	4,125	3,952	15,618	7	13	15	15	50	
総計		12,996	13,857	23,010	13,322	63,185	118	122	617	142	999