

苦情項目別件数表

<2022年度>

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

(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	1	0	0	0	1	0	1	1	0	2
	不適切な告知取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	不適切な話法	56	0	0	0	56	0	0	3	0	3
	説明不十分	0	51	31	16	98	4	2	1	3	10
	事務取扱不注意	6	1	1	0	8	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	3	5	2	5	15	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	56	35	38	68	197	0	0	1	0	1
計	122	92	72	89	375	4	3	6	3	16	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	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	2	0	1	1	4	0	0	1	0	1
	名義変更・住所変更	21	6	11	14	52	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	解約手続	99	23	7	24	153	1	0	0	0	1
	解約返戻金	9	2	0	2	13	1	1	2	0	4
	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	79	45	33	48	205	0	0	1	0	1
計	210	76	52	89	427	2	1	4	0	7	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	23	23	13	15	74	1	0	0	0	1
	死亡等保険金支払手続	21	10	2	22	55	0	1	0	0	1
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	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	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0
	計	45	33	15	38	131	1	1	0	0	2
その他	職員の態度・マナー	29	20	17	23	89	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	2	0	2	4	8	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	352	62	38	56	508	0	0	0	1	1
	その他	197	101	109	124	531	0	0	1	0	1
計	580	183	166	210	1,139	0	0	1	1	2	
総計		957	384	305	426	2,072	7	5	11	4	27