

苦情項目別件数表

<2025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	0	0	1		1	2	0	0		2
	不適切な告知取得	0	0	0		0	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	1		1
	説明不十分	20	28	24		72	0	0	2		2
	事務取扱不注意	6	8	9		23	0	0	0		0
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	証券未着	0	4	2		6	0	0	0		0
	その他新契約関係	52	57	88		197	0	0	0		0
	計	78	97	124		299	2	0	3		5
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	3	1	3		7	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他収納関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	計	3	1	3		7	0	0	0		0
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	更新	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約内容変更	0	0	0		0	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	13	13	16		42	0	0	0		0
	特約中途付加	0	1	4		5	0	0	0		0
	解約手続	12	14	26		52	1	0	0		1
	解約返戻金	0	0	0		0	1	0	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	45	40	38		123	0	0	0		0
計	70	68	84		222	2	0	0		2	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	19	35	44		98	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	20	18	14		52	0	0	1		1
	死亡等保険金不支払決定	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
	入院等給付金不支払決定	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保険金・給付金関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	計	39	53	58		150	0	0	1		1
その他	職員の態度・マナー	16	22	26		64	0	0	0		0
	保険料控除	1	0	6		7	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	1	2	2		5	0	0	1		1
	アフターサービス関係	70	51	63		184	0	0	0		0
	その他	193	219	228		640	1	1	0		2
計	281	294	325		900	1	1	1		3	
総計		471	513	594		1,578	5	1	5		11