苦情項目別件数表　〈2024年度〉

プルデンシャル生命保険株式会社

（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	18	31	47		96	1	3	0		4
	不適切な告知取得	3	7	3		13	0	0	0		0
	不適切な話法	13	6	13		32	0	0	2		2
	説明不十分	33	29	38		100	5	0	3		8
	事務取扱不注意	57	36	28		121	0	0	0		0
	契約確認	5	10	7		22	0	0	0		0
	契約引受関係	35	40	36		111	1	0	0		1
	証券未着	1	0	2		3	0	0	0		0
	その他新契約関係	43	72	74		189	0	1	2		3
	計	208	231	248		687	7	4	7		18
収納関係	集金	0	1	1		2	0	0	0		0
	口座振替・送金	115	108	120		343	2	1	0		3
	職域団体扱	1	1	3		5	0	0	0		0
	保険料払込関係	31	19	5		55	0	0	0		0
	保険料振替貸付	26	20	24		70	0	0	0		0
	失効・復活	10	15	7		32	0	0	1		1
	その他収納関係	9	14	24		47	0	0	1		1
	計	192	178	184		554	2	1	2		5
保全関係	配当内容	1	0	0		1	0	0	0		0
	契約者貸付	69	87	68		224	0	1	1		2
	更新	15	20	14		49	2	1	0		3
	契約内容変更	102	53	73		228	2	0	2		4
	名義変更・住所変更	67	54	133		254	1	0	0		1
	特約中途付加	4	0	1		5	0	0	0		0
	解約手続	207	218	237		662	1	3	2		6
	解約返戻金	21	25	23		69	0	2	0		2
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	186	191	218		595	0	0	0		0
	計	672	648	767		2,087	6	7	5		18
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	69	60	68		197	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	20	16	20		56	0	0	1		1
	死亡等保険金不支払決定	1	5	3		9	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	151	119	125		395	0	2	1		3
	入院等給付金不支払決定	14	13	22		49	1	2	6		9
	その他保険金・給付金関係	6	3	7		16	0	0	0		0
	計	261	216	245		722	1	4	8		13
その他	職員の態度・マナー	26	21	46		93	1	0	1		2
	保険料控除	3	2	224		229	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	51	37	33		121	0	1	2		3
	アフターサービス関係	374	355	489		1,218	0	1	0		1
	その他	98	511	438		1,047	1	0	0		1
	計	552	926	1,230		2,708	2	2	3		7

総計	1,885	2,199	2,674		6,758	18	18	25		61