

苦情項目別件数表

<2022年度>

プルデンシャル生命保険株式会社

(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	182	149	163	20	514	3	0	1	0	4
	不適切な告知取得	7	5	1	1	14	0	0	0	0	0
	不適切な話法	22	19	29	8	78	1	1	1	1	4
	説明不十分	69	55	108	23	255	2	3	3	2	10
	事務取扱不注意	101	112	153	78	444	0	0	0	0	0
	契約確認	7	6	7	8	28	0	0	0	0	0
	契約引受関係	47	36	50	42	175	0	1	0	0	1
	証券未着	9	1	3	1	14	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	62	38	75	49	224	0	0	1	0	1
計	506	421	589	230	1,746	6	5	6	3	20	
収納関係	集金	5	2	1	0	8	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	197	192	149	114	652	0	0	1	0	1
	職域団体扱	5	6	1	0	12	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	48	38	37	20	143	0	0	0	1	1
	保険料振替貸付	30	25	36	30	121	0	0	0	2	2
	失効・復活	12	16	31	10	69	0	1	0	1	2
	その他収納関係	9	15	24	28	76	0	0	0	0	0
	計	306	294	279	202	1,081	0	1	1	4	6
保全関係	配当内容	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	契約者貸付	85	96	101	80	362	0	0	1	0	1
	更新	13	15	10	6	44	1	1	0	0	2
	契約内容変更	168	168	181	67	584	1	1	2	2	6
	名義変更・住所変更	228	221	278	60	787	0	0	0	0	0
	特約中途付加	4	5	7	6	22	0	0	0	0	0
	解約手続	404	393	405	214	1,416	1	4	2	2	9
	解約返戻金	36	26	41	21	124	0	2	1	1	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	187	179	201	196	763	1	1	0	0	2
	計	1,126	1,103	1,224	650	4,103	4	9	6	5	24
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	57	60	53	91	261	1	1	1	0	3
	死亡等保険金支払手続	18	18	9	10	55	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	2	2	4	0	0	0	1	1
	入院等給付金支払手続	359	499	942	198	1,998	1	0	3	0	4
	入院等給付金不支払決定	16	26	24	20	86	0	2	3	2	7
	その他保険金・給付金関係	7	2	4	10	23	0	0	0	0	0
	計	457	605	1,034	331	2,427	2	3	7	3	15
その他	職員の態度・マナー	42	55	57	30	184	0	0	0	0	0
	保険料控除	1	5	108	29	143	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	50	41	76	50	217	2	0	0	3	5
	アフターサービス関係	268	308	415	362	1,353	0	0	0	1	1
	その他	90	87	138	117	432	0	1	0	0	1
計	451	496	794	588	2,329	2	1	0	4	7	
総計		2,846	2,919	3,920	2,001	11,686	14	19	20	19	72