

苦情項目別件数表

<2022年度>

ソニ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	39	35	39	32	145	2	3	0	3	8
	不適切な告知取得	2	6	8	3	19	1	0	0	1	2
	不適切な話法	22	13	17	26	78	2	1	1	2	6
	説明不十分	14	6	12	16	48	5	4	3	3	15
	事務取扱不注意	43	23	29	64	159	0	0	0	0	0
	契約確認	3	6	4	18	31	0	0	0	0	0
	契約引受関係	8	7	7	13	35	0	0	0	0	0
	証券未着	2	1	8	2	13	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	249	189	265	283	986	0	1	1	0	2
計	382	286	389	457	1,514	10	9	5	9	33	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	272	296	282	271	1,121	0	0	1	0	1
	職域団体扱	10	3	4	4	21	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	20	17	16	17	70	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	33	22	21	25	101	0	1	0	0	1
	失効・復活	17	15	15	22	69	0	0	0	1	1
	その他収納関係	21	20	26	31	98	0	0	0	0	0
	計	373	373	364	370	1,480	0	1	1	1	3
保全関係	配当内容	1	3	3	1	8	0	0	0	0	0
	契約者貸付	191	143	144	144	622	3	1	3	0	7
	更新	32	24	24	37	117	1	1	1	0	3
	契約内容変更	87	79	91	92	349	1	2	1	0	4
	名義変更・住所変更	262	284	318	309	1,173	0	2	0	1	3
	特約中途付加	11	12	15	12	50	0	0	0	0	0
	解約手続	581	549	585	497	2,212	4	5	0	2	11
	解約返戻金	88	83	62	94	327	0	2	0	3	5
	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	1,135	1,311	1,088	1,430	4,964	2	2	0	5	9
計	2,388	2,488	2,330	2,616	9,822	11	15	5	11	42	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	141	117	217	226	701	2	0	1	1	4
	死亡等保険金支払手続	39	68	57	74	238	1	0	1	2	4
	死亡等保険金不支払決定	2	0	9	3	14	1	0	0	0	1
	入院等給付金支払手続	770	2,099	3,216	964	7,049	0	2	7	2	11
	入院等給付金不支払決定	34	26	57	71	188	1	1	3	2	7
	その他保険金・給付金関係	8	7	9	42	66	0	1	1	0	2
	計	994	2,317	3,565	1,380	8,256	5	4	13	7	29
その他	職員の態度・マナー	263	357	282	348	1,250	0	0	1	2	3
	保険料控除	15	9	357	103	484	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	68	44	67	67	246	0	0	1	2	3
	アフターサービス関係	548	801	723	1,425	3,497	0	0	1	2	3
	その他	412	444	676	615	2,147	0	1	1	0	2
計	1,306	1,655	2,105	2,558	7,624	0	1	4	6	11	
総計		5,443	7,119	8,753	7,381	28,696	26	30	28	34	118