苦情項目別件数表　　〈2024年度〉

ソニー生命保険株式会社

（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	25	42	22		89	0	1	0		1
	不適切な告知取得	1	5	3		9	0	0	0		0
	不適切な話法	19	5	3		27	0	1	0		1
	説明不十分	13	15	12		40	2	3	2		7
	事務取扱不注意	109	116	167		392	0	0	0		0
	契約確認	3	3	2		8	0	0	0		0
	契約引受関係	9	9	5		23	0	0	0		0
	証券未着	6	5	4		15	0	0	0		0
	その他新契約関係	249	270	290		809	1	1	0		2
	計	434	470	508		1,412	3	6	2		11
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	272	213	222		707	0	0	2		2
	職域団体扱	4	2	5		11	0	0	0		0
	保険料払込関係	9	12	15		36	0	1	0		1
	保険料振替貸付	11	17	22		50	0	0	0		0
	失効・復活	16	18	32		66	0	0	0		0
	その他収納関係	15	20	130		165	0	0	0		0
	計	327	282	426		1,035	0	1	2		3
保全関係	配当内容	1	1	5		7	1	0	0		1
	契約者貸付	95	118	116		329	0	2	1		3
	更新	30	31	32		93	0	0	0		0
	契約内容変更	105	69	77		251	1	1	1		3
	名義変更・住所変更	240	227	292		759	4	2	1		7
	特約中途付加	9	12	12		33	0	0	0		0
	解約手続	504	488	442		1,434	1	4	1		6
	解約返戻金	50	43	34		127	3	0	0		3
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	1,484	1,432	1,320		4,236	1	0	0		1
	計	2,518	2,421	2,330		7,269	11	9	4		24
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	133	142	211		486	1	0	0		1
	死亡等保険金支払手続	49	61	54		164	1	2	0		3
	死亡等保険金不支払決定	3	6	1		10	0	1	0		1
	入院等給付金支払手続	503	466	497		1,466	1	1	1		3
	入院等給付金不支払決定	22	20	16		58	2	1	1		4
	その他保険金・給付金関係	15	13	17		45	0	0	1		1
	計	725	708	796		2,229	5	5	3		13
その他	職員の態度・マナー	428	379	370		1,177	1	0	1		2
	保険料控除	6	5	330		341	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	79	54	63		196	1	1	1		3
	アフターサービス関係	1,171	1,179	1,653		4,003	1	2	1		4
	その他	509	363	412		1,284	1	0	0		1
	計	2,193	1,980	2,828		7,001	4	3	3		10

総計	6,197	5,861	6,888		18,946	23	24	14		61