苦情項目別件数表　　〈2024年度〉

住友生命保険相互会社

（単位：件）

項目	内容	会社に寄せられた苦情 第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	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
新契約関係	不適切な募集行為	25	23	31		79	3	2	4		9
	不適切な告知取得	3	2	2		7	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	1		1	0	2	0		2
	説明不十分	261	252	249		762	6	11	6		23
	事務取扱不注意	67	81	101		249	0	0	1		1
	契約確認	15	19	22		56	0	0	0		0
	契約引受関係	36	32	29		97	0	1	1		2
	証券未着	32	30	39		101	0	0	0		0
	その他新契約関係	427	392	457		1,276	0	2	1		3
	計	866	831	931		2,628	9	18	13		40
収納関係	集金	1	1	1		3	0	0	0		0
	口座振替・送金	484	466	420		1,370	0	0	1		1
	職域団体扱	42	22	35		99	0	0	0		0
	保険料払込関係	93	63	77		233	0	1	0		1
	保険料振替貸付	75	61	74		210	1	1	1		3
	失効・復活	57	54	59		170	1	0	0		1
	その他収納関係	38	44	37		119	0	0	0		0
	計	790	711	703		2,204	2	2	2		6
保全関係	配当内容	47	57	66		170	1	0	1		2
	契約者貸付	195	292	309		796	0	4	1		5
	更新	100	94	92		286	0	1	2		3
	契約内容変更	297	287	333		917	4	0	4		8
	名義変更・住所変更	334	350	795		1,479	1	2	3		6
	特約中途付加	10	7	7		24	0	0	0		0
	解約手続	1,169	1,134	1,313		3,616	3	5	8		16
	解約返戻金	233	216	233		682	1	2	1		4
	生保カード・ATM関係	365	297	286		948	0	0	0		0
	その他保全関係	891	887	1,500		3,278	2	1	0		3
	計	3,641	3,621	4,934		12,196	12	15	20		47
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	517	495	614		1,626	1	3	1		5
	死亡等保険金支払手続	359	358	403		1,120	2	2	5		9
	死亡等保険金不支払決定	6	3	3		12	0	0	1		1
	入院等給付金支払手続	1,360	1,318	1,434		4,112	3	5	5		13
	入院等給付金不支払決定	71	61	63		195	2	3	2		7
	その他保険金・給付金関係	133	116	111		360	1	0	0		1
	計	2,446	2,351	2,628		7,425	9	13	14		36
その他	職員の態度・マナー	753	766	801		2,320	5	2	2		9
	保険料控除	22	16	1,246		1,284	0	0	1		1
	個人情報取扱関係	69	46	67		182	5	3	0		8
	アフターサービス関係	1,642	1,495	1,663		4,800	0	2	1		3
	その他	2,129	2,100	2,108		6,337	1	1	1		3
	計	4,615	4,423	5,885		14,923	11	8	5		24

総計	12,358	11,937	15,081		39,376	43	56	54		153