

苦情項目別件数表

<2025年度>

住友生命保険相互会社

(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	23	21	22		66	5	2	3		10
	不適切な告知取得	4	1	5		10	0	0	1		1
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	1		1
	説明不十分	216	223	287		726	5	8	5		18
	事務取扱不注意	49	67	101		217	1	0	1		2
	契約確認	12	25	22		59	0	1	0		1
	契約引受関係	47	29	40		116	1	0	2		3
	証券未着	33	38	42		113	0	0	0		0
	その他新契約関係	383	364	419		1,166	3	4	4		11
	計	767	768	938		2,473	15	15	17		47
収納関係	集金	1	0	0		1	0	0	0		0
	口座振替・送金	503	385	367		1,255	0	1	1		2
	職域団体扱	39	21	25		85	0	0	0		0
	保険料払込関係	67	50	54		171	0	0	0		0
	保険料振替貸付	65	56	57		178	0	2	1		3
	失効・復活	43	46	56		145	1	0	0		1
	その他収納関係	38	27	18		83	0	0	0		0
	計	756	585	577		1,918	1	3	2		6
保全関係	配当内容	53	44	63		160	2	0	1		3
	契約者貸付	232	201	208		641	3	2	2		7
	更新	86	78	79		243	2	3	1		6
	契約内容変更	294	250	282		826	2	1	3		6
	名義変更・住所変更	311	347	619		1,277	0	1	1		2
	特約中途付加	4	2	13		19	0	0	0		0
	解約手続	1,202	1,024	1,157		3,383	1	6	4		11
	解約返戻金	225	165	231		621	1	0	1		2
	生保カード・ATM関係	187	130	208		525	0	0	0		0
	その他保全関係	844	798	1,314		2,956	0	0	5		5
計	3,438	3,039	4,174		10,651	11	13	18		42	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	516	473	505		1,494	5	2	0		7
	死亡等保険金支払手続	345	303	339		987	0	1	1		2
	死亡等保険金不支払決定	5	8	6		19	1	2	2		5
	入院等給付金支払手続	1,340	1,202	1,302		3,844	1	3	1		5
	入院等給付金不支払決定	48	62	57		167	1	4	5		10
	その他保険金・給付金関係	99	107	108		314	0	0	2		2
	計	2,353	2,155	2,317		6,825	8	12	11		31
その他	職員の態度・マナー	673	731	760		2,164	7	6	3		16
	保険料控除	10	15	986		1,011	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	62	60	61		183	1	2	0		3
	アフターサービス関係	1,318	1,270	1,255		3,843	3	1	0		4
	その他	5,461	2,500	2,362		10,323	0	2	1		3
計	7,524	4,576	5,424		17,524	11	11	4		26	
総計		14,838	11,123	13,430		39,391	46	54	52		152