

苦情項目別件数表

<2022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					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	31	24	32	20	107	8	6	0	12	26
	不適切な告知取得	3	5	1	2	11	0	2	0	0	2
	不適切な話法	0	0	0	0	0	0	2	2	3	7
	説明不十分	243	223	268	210	944	13	8	8	8	37
	事務取扱不注意	69	50	90	63	272	0	0	0	0	0
	契約確認	24	20	15	27	86	0	0	0	0	0
	契約引受関係	35	35	41	35	146	0	1	2	0	3
	証券未着	40	40	40	39	159	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	485	425	467	400	1,777	0	3	2	0	5
	計	930	822	954	796	3,502	21	22	14	23	80
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	587	473	534	1,104	2,698	0	0	0	0	0
	職域団体扱	44	37	29	38	148	0	0	1	0	1
	保険料払込関係	111	101	101	103	416	0	0	2	0	2
	保険料振替貸付	108	94	80	71	353	0	2	1	0	3
	失効・復活	58	57	58	50	223	1	2	2	1	6
	その他収納関係	47	49	67	63	226	0	0	0	0	0
	計	955	811	869	1,429	4,064	1	4	6	1	12
保全関係	配当内容	46	59	73	45	223	0	0	2	2	4
	契約者貸付	271	220	250	211	952	2	0	1	3	6
	更新	109	77	88	97	371	3	0	1	2	6
	契約内容変更	547	472	446	402	1,867	3	6	2	1	12
	名義変更・住所変更	434	527	962	490	2,413	0	2	1	0	3
	特約中途付加	6	9	12	16	43	0	0	0	0	0
	解約手続	1,513	1,419	1,586	1,549	6,067	5	8	5	3	21
	解約返戻金	198	210	268	202	878	0	1	2	1	4
	生保カード・ATM関係	240	226	256	229	951	0	0	0	1	1
	その他保全関係	1,136	1,109	1,888	1,182	5,315	1	2	2	1	6
	計	4,500	4,328	5,829	4,423	19,080	14	19	16	14	63
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	455	452	626	870	2,403	1	5	2	3	11
	死亡等保険金支払手続	395	397	442	426	1,660	1	1	0	3	5
	死亡等保険金不支払決定	5	5	4	7	21	2	0	0	4	6
	入院等給付金支払手続	2,125	3,351	5,205	1,957	12,638	2	11	7	5	25
	入院等給付金不支払決定	83	82	78	80	323	3	3	9	7	22
	その他保険金・給付金関係	155	146	159	138	598	4	1	0	1	6
	計	3,218	4,433	6,514	3,478	17,643	13	21	18	23	75
その他	職員の態度・マナー	453	397	462	451	1,763	5	2	2	2	11
	保険料控除	17	18	1,610	314	1,959	0	0	1	0	1
	個人情報取扱関係	53	52	62	57	224	3	2	1	1	7
	アフターサービス関係	1,062	1,031	1,369	1,235	4,697	1	2	1	3	7
	その他	2,943	2,740	3,396	2,939	12,018	2	1	1	1	5
計	4,528	4,238	6,899	4,996	20,661	11	7	6	7	31	
総計		14,131	14,632	21,065	15,122	64,950	60	73	60	68	261