

苦情項目別件数表

<2022年度>

大樹生命保険株式会社(旧三井生命保険株式会社)

(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	76	78	71	72	297	3	2	0	0	5
	不適切な告知取得	1	3	2	3	9	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	1	1	3	2	1	0	6
	説明不十分	212	181	161	149	703	3	3	1	2	9
	事務取扱不注意	55	67	56	54	232	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	契約引受関係	6	4	2	1	13	2	1	0	1	4
	証券未着	2	4	4	6	16	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	45	51	27	35	158	0	0	0	0	0
計	397	388	323	321	1,429	11	9	2	3	25	
収納関係	集金	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	41	43	35	41	160	0	0	0	0	0
	職域団体扱	10	9	6	8	33	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	11	15	7	8	41	0	1	1	1	3
	保険料振替貸付	13	5	2	10	30	0	0	0	0	0
	失効・復活	21	11	16	10	58	1	0	0	0	1
	その他収納関係	18	14	11	17	60	0	0	0	0	0
	計	115	97	77	94	383	1	1	1	1	4
保全関係	配当内容	10	11	7	12	40	0	0	0	0	0
	契約者貸付	25	23	19	31	98	0	0	0	1	1
	更新	58	67	45	47	217	1	0	2	1	4
	契約内容変更	53	62	60	51	226	1	2	2	0	5
	名義変更・住所変更	86	93	97	104	380	1	1	1	0	3
	特約中途付加	10	5	3	4	22	0	0	0	0	0
	解約手続	181	192	179	141	693	2	3	2	1	8
	解約返戻金	54	49	27	33	163	0	0	1	0	1
	生保カード・ATM関係	7	7	4	7	25	0	0	0	0	0
	その他保全関係	78	73	78	64	293	2	0	0	1	3
	計	562	582	519	494	2,157	7	6	8	4	25
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	174	170	172	147	663	2	1	0	1	4
	死亡等保険金支払手続	42	52	40	46	180	2	1	1	0	4
	死亡等保険金不支払決定	2	5	1	1	9	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	391	408	957	567	2,323	2	4	4	3	13
	入院等給付金不支払決定	48	65	51	41	205	6	3	6	8	23
	その他保険金・給付金関係	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	計	657	700	1,221	802	3,380	13	9	11	12	45
その他	職員の態度・マナー	260	256	215	239	970	1	3	1	0	5
	保険料控除	3	1	80	30	114	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	17	32	23	24	96	0	0	2	0	2
	アフターサービス関係	784	696	607	581	2,668	1	1	0	0	2
	その他	168	177	138	108	591	0	0	0	0	0
計	1,232	1,162	1,063	982	4,439	2	4	3	0	9	
総計		2,963	2,929	3,203	2,693	11,788	34	29	25	20	108