苦情項目別件数表　　〈2024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）

		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	84	82	62		228	3	1	2		6
	不適切な告知取得	4	0	2		6	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	2	0		2
	説明不十分	68	64	71		203	7	2	3		12
	事務取扱不注意	36	36	34		106	0	0	0		0
	契約確認	1	0	0		1	0	0	0		0
	契約引受関係	5	4	3		12	1	0	0		1
	証券未着	2	0	0		2	0	0	0		0
	その他新契約関係	64	66	41		171	0	0	0		0
	計	264	252	213		729	11	5	5		21
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	45	31	32		108	0	0	0		0
	職域団体扱	12	9	3		24	0	0	0		0
	保険料払込関係	8	4	9		21	0	0	0		0
	保険料振替貸付	18	8	5		31	0	0	0		0
	失効・復活	18	16	14		48	0	0	0		0
	その他収納関係	13	12	15		40	0	0	0		0
	計	114	80	78		272	0	0	0		0
保全関係	配当内容	8	12	8		28	0	0	1		1
	契約者貸付	25	19	14		58	3	1	1		5
	更新	37	38	41		116	0	0	0		0
	契約内容変更	54	45	30		129	0	0	2		2
	名義変更・住所変更	91	74	84		249	3	1	0		4
	特約中途付加	5	1	4		10	0	0	0		0
	解約手続	129	134	114		377	0	0	1		1
	解約返戻金	62	48	34		144	1	0	0		1
	生保カード・ATM関係	3	1	4		8	0	0	0		0
	その他保全関係	83	85	81		249	1	0	0		1
	計	497	457	414		1,368	8	2	5		15
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	132	143	125		400	0	1	2		3
	死亡等保険金支払手続	43	39	48		130	2	0	0		2
	死亡等保険金不支払決定	1	1	1		3	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	275	232	204		711	1	1	3		5
	入院等給付金不支払決定	18	8	22		48	5	2	5		12
	その他保険金・給付金関係	0	0	0		0	0	1	0		1
	計	469	423	400		1,292	8	5	10		23
その他	職員の態度・マナー	150	154	146		450	0	0	0		0
	保険料控除	2	3	53		58	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	15	21	10		46	1	1	0		2
	アフターサービス関係	447	532	408		1,387	0	1	0		1
	その他	143	135	183		461	0	0	0		0
	計	757	845	800		2,402	1	2	0		3

総計	2,101	2,057	1,905		6,063	28	14	20		62