苦情項目別件数表　〈2024年度〉

太陽生命保険株式会社

（単位：件）

項目	内容	会社に寄せられた苦情 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	13	9	12		34	0	2	4		6
	不適切な告知取得	6	2	3		11	0	0	0		0
	不適切な話法	0	1	1		2	0	0	0		0
	説明不十分	14	23	11		48	6	2	5		13
	事務取扱不注意	10	7	5		22	0	0	0		0
	契約確認	11	15	13		39	0	0	0		0
	契約引受関係	20	25	19		64	3	0	0		3
	証券未着	1	8	8		17	0	0	0		0
	その他新契約関係	409	366	471		1,246	0	2	2		4
	計	484	456	543		1,483	9	6	11		26
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	48	46	51		145	0	0	0		0
	職域団体扱	1	0	0		1	0	0	0		0
	保険料払込関係	38	30	31		99	0	0	0		0
	保険料振替貸付	1	3	1		5	0	0	1		1
	失効・復活	18	25	22		65	0	1	0		1
	その他収納関係	5	7	3		15	0	0	0		0
	計	111	111	108		330	0	1	1		2
保全関係	配当内容	0	0	2		2	1	0	0		1
	契約者貸付	8	3	19		30	0	0	0		0
	更新	8	5	11		24	2	2	0		4
	契約内容変更	22	22	24		68	0	2	0		2
	名義変更・住所変更	25	22	29		76	0	1	0		1
	特約中途付加	0	0	1		1	0	0	0		0
	解約手続	87	68	95		250	2	1	4		7
	解約返戻金	23	6	11		40	0	0	1		1
	生保カード・ATM関係	3	2	2		7	0	0	0		0
	その他保全関係	71	204	237		512	0	0	1		1
	計	247	332	431		1,010	5	6	6		17
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	84	80	86		250	2	1	2		5
	死亡等保険金支払手続	20	19	23		62	2	1	0		3
	死亡等保険金不支払決定	3	2	3		8	0	1	1		2
	入院等給付金支払手続	252	210	207		669	5	5	1		11
	入院等給付金不支払決定	91	125	105		321	25	24	26		75
	その他保険金・給付金関係	9	12	7		28	1	3	0		4
	計	459	448	431		1,338	35	35	30		100
その他	職員の態度・マナー	52	47	46		145	0	3	1		4
	保険料控除	0	1	102		103	0	0	1		1
	個人情報取扱関係	15	17	26		58	1	3	0		4
	アフターサービス関係	100	105	220		425	0	0	1		1
	その他	215	267	236		718	1	1	1		3
	計	382	437	630		1,449	2	7	4		13

総計	1,683	1,784	2,143		5,610	51	55	52		158