苦情項目別件数表　　<2023年度>

太陽生命保険株式会社

（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	11	11	14		36	3	3	2		8
	不適切な告知取得	3	10	6		19	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	1		1	0	0	3		3
	説明不十分	7	4	6		17	3	2	3		8
	事務取扱不注意	4	11	9		24	0	0	0		0
	契約確認	8	18	10		36	0	0	0		0
	契約引受関係	22	17	23		62	1	1	1		3
	証券未着	10	7	10		27	0	0	0		0
	その他新契約関係	374	383	444		1,201	0	1	1		2
	計	439	461	523		1,423	7	7	10		24
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	57	50	48		155	0	0	0		0
	職域団体扱	0	1	0		1	0	0	0		0
	保険料払込関係	25	30	40		95	0	0	1		1
	保険料振替貸付	3	1	2		6	0	0	0		0
	失効・復活	18	19	18		55	2	0	0		2
	その他収納関係	3	5	5		13	0	0	0		0
	計	106	106	113		325	2	0	1		3
保全関係	配当内容	1	3	0		4	0	1	0		1
	契約者貸付	23	15	15		53	0	1	1		2
	更新	5	5	7		17	0	0	0		0
	契約内容変更	29	20	28		77	1	0	0		1
	名義変更・住所変更	12	21	34		67	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	2		2	0	0	0		0
	解約手続	85	81	113		279	2	0	2		4
	解約返戻金	12	10	8		30	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	5	3	6		14	0	0	0		0
	その他保全関係	65	115	314		494	0	1	0		1
	計	237	273	527		1,037	3	3	3		9
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	88	61	83		232	1	1	2		4
	死亡等保険金支払手続	16	13	12		41	1	0	1		2
	死亡等保険金不支払決定	2	1	2		5	0	0	2		2
	入院等給付金支払手続	218	221	262		701	4	3	5		12
	入院等給付金不支払決定	72	73	89		234	14	24	22		60
	その他保険金・給付金関係	6	11	11		28	3	0	0		3
	計	402	380	459		1,241	23	28	32		83
その他	職員の態度・マナー	65	56	46		167	0	1	1		2
	保険料控除	1	0	189		190	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	26	18	23		67	0	1	0		1
	アフターサービス関係	49	70	186		305	1	0	1		2
	その他	141	231	284		656	0	0	1		1
	計	282	375	728		1,385	1	2	3		6

総計	1,466	1,595	2,350		5,411	36	40	49		125