

苦情項目別件数表

<2025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					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	13	16	8		37	1	3	1		5
	不適切な告知取得	2	3	4		9	0	0	0		0
	不適切な話法	0	1	0		1	0	0	3		3
	説明不十分	11	10	23		44	2	3	4		9
	事務取扱不注意	5	7	2		14	0	0	0		0
	契約確認	13	7	10		30	1	0	0		1
	契約引受関係	26	25	23		74	0	0	2		2
	証券未着	5	8	4		17	0	0	0		0
	その他新契約関係	517	484	568		1,569	0	2	0		2
	計	592	561	642		1,795	4	8	10		22
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	77	68	76		221	0	1	1		2
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	38	31	26		95	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	2	2		4	0	1	0		1
	失効・復活	23	24	19		66	0	0	0		0
	その他収納関係	6	11	4		21	0	0	0		0
	計	144	136	127		407	0	2	1		3
保全関係	配当内容	1	2	5		8	0	0	0		0
	契約者貸付	12	16	18		46	0	0	0		0
	更新	12	9	12		33	0	0	0		0
	契約内容変更	23	18	29		70	0	0	2		2
	名義変更・住所変更	18	22	37		77	0	0	0		0
	特約中途付加	1	0	1		2	0	0	0		0
	解約手続	90	97	103		290	1	3	3		7
	解約返戻金	16	10	16		42	0	0	1		1
	生保カード・ATM関係	4	2	6		12	0	0	0		0
	その他保全関係	84	158	154		396	0	1	0		1
計	261	334	381		976	1	4	6		11	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	74	54	80		208	1	1	1		3
	死亡等保険金支払手続	24	20	19		63	1	0	0		1
	死亡等保険金不支払決定	3	1	2		6	0	0	1		1
	入院等給付金支払手続	258	229	220		707	5	5	3		13
	入院等給付金不支払決定	104	79	93		276	31	20	21		72
	その他保険金・給付金関係	7	14	10		31	2	2	0		4
	計	470	397	424		1,291	40	28	26		94
その他	職員の態度・マナー	49	49	56		154	2	1	0		3
	保険料控除	0	1	55		56	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	20	23	22		65	0	1	1		2
	アフターサービス関係	149	155	306		610	0	0	0		0
	その他	257	219	272		748	0	2	1		3
計	475	447	711		1,633	2	4	2		8	
総計		1,942	1,875	2,285		6,102	47	46	45		138