

苦情項目別件数表

<2022年度>

チューリッヒ生命保険株式会社

(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	6	11	8	10	35	1	0	0	0	1
	不適切な告知取得	6	3	4	3	16	0	0	0	0	0
	不適切な話法	2	1	3	2	8	0	0	0	0	0
	説明不十分	33	32	35	48	148	0	0	1	0	1
	事務取扱不注意	112	124	162	165	563	0	0	0	0	0
	契約確認	2	1	0	1	4	0	0	0	0	0
	契約引受関係	44	80	76	78	278	1	0	0	0	1
	証券未着	33	13	37	20	103	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	218	311	312	419	1,260	0	0	1	2	3
	計	456	576	637	746	2,415	2	0	2	2	6
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	223	168	171	246	808	0	1	1	0	2
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	18	9	14	9	50	0	1	0	0	1
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	178	161	201	218	758	0	0	0	0	0
	その他収納関係	3	4	6	8	21	0	0	0	0	0
	計	422	342	392	481	1,637	0	2	1	0	3
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	更新	20	10	11	13	54	0	0	1	0	1
	契約内容変更	27	20	35	26	108	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	116	92	127	73	408	0	0	0	0	0
	特約中途付加	11	13	13	12	49	0	0	0	0	0
	解約手続	197	142	143	206	688	0	1	0	1	2
	解約返戻金	9	5	6	7	27	0	0	0	0	0
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	82	60	51	53	246	0	0	0	0	0
	計	463	342	386	390	1,581	0	1	1	1	3
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	1	0	2	1	4	0	0	0	1	1
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	270	450	309	246	1,275	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	41	44	368	43	496	2	3	1	0	6
	その他保険金・給付金関係	55	65	29	32	181	0	0	0	0	0
	計	370	559	708	323	1,960	2	3	1	1	7
その他	職員の態度・マナー	79	101	92	88	360	0	0	0	0	0
	保険料控除	12	22	612	209	855	0	0	1	0	1
	個人情報取扱関係	16	16	27	13	72	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	460	452	310	330	1,552	0	0	0	0	0
	その他	59	46	45	55	205	0	0	0	0	0
計	626	637	1,086	695	3,044	0	0	1	0	1	
総計		2,337	2,456	3,209	2,635	10,637	4	6	6	4	20