チューリッヒ生命保険株式会社

(単位:件)

	内容	会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
項 目		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	24	24	23		71	0	0	0		(
	不適切な告知取得	11	12	7		30	0	0	0		C
	不適切な話法	2	2	0		4	0	0	0		C
	説明不十分	62	63	78		203	0	0	0		C
	事務取扱不注意	195	203	321		719	0	0	0		C
	契約確認	3	2	4		9	0	0	0		C
	契約引受関係	81	64	63		208	0	0	0		C
	証券未着	22	20	22		64	0	0	0		C
	その他新契約関係	467	449	429		1,345	1	0	0		1
	計	867	839	947		2,653	1	0	0		1
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		(
	口座振替·送金	363	285	382		1,030	0	0	0		C
	職域団体扱	1	1	0		2	0	0	0		C
	保険料払込関係	11	18	9		38	0	0	0		C
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		C
	失効·復活	40	55	70		165	0	0	0		C
	その他収納関係	2	1	1		4	0	0	0		C
	計	417	360	462		1,239	0	0	0		(
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		(
	契約者貸付	0	0	0		0	0	0	0		C
	更新	18	42	23		83	0	0	0		C
	契約内容変更	35	34	48		117	0	1	1		2
	名義変更•住所変更	92	85	141		318	0	1	0		1
	特約中途付加	22	20	22		64	0	0	0		C
	解約手続	184	171	160		515	1	0	2		3
	解約返戻金	9	4	11		24	0	0	0		C
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		C
	その他保全関係	16	26	47		89	0	0	0		C
	計	376	382	452		1,210	1	2	3		6
保険金・給付金関係	満期保険金•年金等	1	1	0		2	0	0	0		(
	死亡等保険金支払手続	2	5	6		13	0	0	0		C
	死亡等保険金不支払決定	1	0	1		2	0	0	0		C
	入院等給付金支払手続	425	694	453		1,572	1	0	0		1
	入院等給付金不支払決定	45	42	42		129	3	3	4		10
	その他保険金・給付金関係	3	1	0		4	0	0	0		
	計	477	743	502		1,722	4	3	4		11
その他	職員の態度・マナー	146	141	122		409	0	0	0		(
	保険料控除	10	15	1,125		1,150	0	0	0		C
	個人情報取扱関係	32	18	27		77	0	0	0		(
	アフターサービス関係	345	380	549		1,274	0	0	2		2
	その他	55	57	67		179	0	0	0		C
	計	588	611	1,890		3,089	0	0	2		2
	総計	2,725	2,935	4,253		9,913	6	5	9		20