

苦情項目別件数表

<2025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	28	43	26		97	0	0	0		0
	不適切な告知取得	11	9	9		29	0	0	0		0
	不適切な話法	0	1	3		4	0	0	0		0
	説明不十分	51	60	88		199	0	0	1		1
	事務取扱不注意	249	215	346		810	0	0	0		0
	契約確認	2	3	6		11	0	0	0		0
	契約引受関係	34	36	47		117	0	1	0		1
	証券未着	22	15	23		60	0	0	0		0
	その他新契約関係	294	245	215		754	1	0	1		2
	計	691	627	763		2,081	1	1	2		4
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	395	402	487		1,284	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	17	20	22		59	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	90	93	115		298	1	0	0		1
	その他収納関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	計	502	515	624		1,641	1	0	0		1
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	1	3	2		6	0	0	0		0
	更新	33	21	30		84	0	0	0		0
	契約内容変更	58	48	45		151	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	93	117	184		394	0	0	1		1
	特約中途付加	30	19	30		79	0	0	0		0
	解約手続	211	189	218		618	2	0	0		2
	解約返戻金	10	2	5		17	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	39	38	37		114	0	0	0		0
計	475	437	551		1,463	2	0	1		3	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	0	9		9	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	8	4	12		24	0	1	0		1
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0		0	1	0	0		1
	入院等給付金支払手続	462	430	388		1,280	1	1	2		4
	入院等給付金不支払決定	57	33	32		122	5	4	2		11
	その他保険金・給付金関係	3	0	0		3	0	0	0		0
	計	530	467	441		1,438	7	6	4		17
その他	職員の態度・マナー	120	127	103		350	0	0	0		0
	保険料控除	19	141	1,200		1,360	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	16	45	34		95	1	0	0		1
	アフターサービス関係	485	428	537		1,450	0	0	1		1
	その他	73	77	72		222	1	0	0		1
計	713	818	1,946		3,477	2	0	1		3	
総計		2,911	2,864	4,325		10,100	13	7	8		28