

「お客さまの声(苦情)」の状況

2018年度の各四半期及び年度累計の受付件数を、分類毎に記載しています。

項目	内 容	受 付 件 数				
		第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	年度累計 (4～3月)
新契約関係	不適切な募集行為(※)	12	22	11	14	59
	不適切な告知取得(※)	0	0	0	0	0
	不適切な話法(※)	0	0	0	1	1
	説明不十分(※)	206	69	76	113	464
	事務取扱不注意	62	90	91	87	330
	契約確認	0	0	0	0	0
	契約引受関係	1	2	1	0	4
	証券未着	11	22	15	20	68
	その他新契約関係	55	263	247	366	931
	計	347	468	441	601	1,857
収納関係	集金	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0
	更新	0	0	0	0	0
	契約内容変更	18	7	1	2	28
	名義変更・住所変更	30	39	29	46	144
	特約中途付加	0	0	0	0	0
	解約手続	29	31	35	47	142
	解約返戻金	5	4	3	4	16
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0
	その他保全関係	13	3	10	8	34
	計	95	84	78	107	364
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	45	47	44	48	184
	死亡等保険金支払手続	41	22	32	44	139
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0	0	0
	その他保険金・給付金関係	13	25	39	66	143
	計	99	94	115	158	466
その他	職員の態度・マナー	14	21	21	23	79
	保険料控除	0	0	2	4	6
	個人情報取扱関係	6	6	2	1	15
	アフターサービス関係	46	59	41	83	229
	その他	321	377	320	449	1,467
	計	387	463	386	560	1,796
総 計		928	1,109	1,020	1,426	4,483

(※)には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。