

# 1. お客さまからのお申し出（苦情）受付件数

項目	内訳(注1)	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	2008年度
新契約関係	不適切な募集行為(注2)	226件	250件	279件	208件	963件
	不適切な告知取得(注2)	28件	20件	23件	11件	82件
	不適切な話法(注2)	12件	5件	12件	7件	36件
	加入意思確認不十分(注2)	6件	8件	15件	8件	37件
	説明不十分	90件	119件	118件	131件	458件
	契約内容相違	61件	69件	85件	56件	271件
	取扱不注意	52件	106件	121件	127件	406件
	契約確認	15件	25件	34件	34件	108件
	契約引受関係	66件	93件	73件	63件	295件
	告知内容相違	0件	0件	0件	3件	3件
	証券未着	25件	15件	33件	57件	130件
その他	544件	621件	685件	735件	2,585件	
小計	1,125件	1,331件	1,478件	1,440件	5,374件	
収納関係	集金	134件	120件	142件	126件	522件
	口座振替・郵便振込	332件	312件	334件	338件	1,316件
	職域団体扱	166件	112件	105件	128件	511件
	保険料払込状況	147件	114件	112件	139件	512件
	保険料振替貸付	142件	164件	175件	201件	682件
	失効・復活	170件	162件	192件	154件	678件
	その他	199件	230件	241件	235件	905件
	小計	1,290件	1,214件	1,301件	1,321件	5,126件
保全関係	配当内容	406件	1,048件	661件	413件	2,528件
	契約者貸付	286件	328件	338件	347件	1,299件
	更新	360件	426件	424件	454件	1,664件
	契約内容変更	409件	500件	478件	492件	1,879件
	名義変更	153件	274件	356件	259件	1,042件
	特約中途付加	111件	225件	281件	228件	845件
	解約手続	1,013件	1,052件	1,137件	1,043件	4,245件
	解約返戻金	200件	199件	195件	187件	781件
	生保カード・ATM関係	326件	232件	312件	312件	1,182件
	その他	1,086件	1,722件	1,645件	1,256件	5,709件
小計	4,350件	6,006件	5,827件	4,991件	21,174件	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	630件	661件	699件	795件	2,785件
	死亡等保険金支払手続	220件	246件	325件	250件	1,041件
	死亡等保険金不支払決定	144件	152件	159件	120件	575件
	入院等給付金支払手続	783件	917件	1,187件	1,015件	3,902件
	入院等給付金不支払決定	657件	764件	647件	622件	2,690件
	その他	185件	208件	179件	207件	779件
	小計	2,619件	2,948件	3,196件	3,009件	11,772件
その他	職員の態度・マナー	830件	932件	1,016件	934件	3,712件
	税金関係	66件	67件	619件	295件	1,047件
	個人情報取扱関係	151件	113件	393件	156件	813件
	アフターフォロー関係	785件	1,181件	1,269件	1,265件	4,500件
	その他	192件	302件	383件	329件	1,206件
小計	2,024件	2,595件	3,680件	2,979件	11,278件	
合計		11,408件	14,094件	15,482件	13,740件	54,724件

(2009年4月30日現在)

(注1) お申し出事項の対応過程で内訳項目の見直しを行なう場合があるため、各件数は変更する可能性があります。  
(注2) お申し出時点で分類しているため、お申し出事項の調査過程で「適切な取扱い」となるものも含まれます。

【苦情分類表の用語説明】

項目	内 訳	概 要
新契約関係	不適切な募集行為	募集行為が保険業法に抵触すると考えられるものや契約関係者に契約意思がないもの
	不適切な告知取得	不告知教唆や病中での契約、不正診査（身代り診査等）に関するもの
	不適切な話法	融資話法、乗換募集などに関するもの
	加入意思確認不十分	強引な募集等により契約関係者の加入意思が不十分であるもの
	説明不十分	取扱者（営業職員、代理店）として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの（重要事項の説明不足、「しおり・約款」の未交付含む）
	契約内容相違	契約関係者の意思と証券内容に相違があるもの
	取扱不注意	取扱者等のミス・遅延などに関するもの
	契約確認	確認制度、確認の方法、確認員の態度に関するもの
	契約引受関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、決定内容に関するもの
	告知内容相違	告知書の写しと告知事項が異なっていることに関するもの
	証券未着	保険証券が着かない、他の住所へ着いたなどに関するもの
	その他	上記以外の新契約に係わるもの
収納関係	集金	集金手配事務に関するものや集金担当者の集金方法等によるもの
	口座振替・郵便振込	銀行口座引落とし、振込案内に関するもの
	職域団体扱	団体扱契約の保険料収入、および料率変更に関するもの
	保険料払込状況	入金回数相違など払込状況に関するもの
	保険料振替貸付	保険料の振替貸付通知、保険料の振替貸付に関するもの
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの
	その他	上記以外の収納に係わるもの
保全関係	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの
	更新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの
	契約内容変更	払済保険・延長保険への変更、保険金の減額、保険期間の変更等に関するもの
	名義変更	契約者、受取人の名義変更に関するもの
	特約中途付加	特約の中途付加、中途増額に関するもの
	解約手続	解約手続に関するもの
	解約返戻金	解約返戻金の計算誤り・説明相違、解約返戻金水準に関するもの
	生保カード・ATM関係	生保カードの発行や取扱い、ATM利用等生保カードに関するもの（map サービス含む）
	その他	上記以外の保全に係わるもの
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	満期保険金の支払手続に関するもの（年金、祝金、学資金等を含む）
	死亡等保険金支払手続	死亡（高度障害）保険金の支払手続に関するもの
	死亡等保険金不支払決定	死亡（高度障害）保険金支払非該当の決定に関するもの
	入院等給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの
	入院等給付金不支払決定	給付金支払非該当の決定に関するもの
	その他	上記以外の保険金・給付金支払に係わるもの
その他	職員の態度・マナー	職員や代理店の態度・マナーに関するもの
	税金関係	保険料控除証明、その他税金関係全般に関するもの
	個人情報取扱関係	告知事項や保険金等支払、契約内容の無断開示等に関するもの
	アフターフォロー関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないこと等に基づくもの
	その他	経営全般等上記以外のもの

※上記苦情分類表の用語解説は、(社)生命保険協会 生命保険相談所 ボイスリポートより転載。