

苦情項目別件数表

<2025年度>

アフラック生命保険株式会社

(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	3	1	8		12	2	1	1		4
	不適切な告知取得	2	2	1		5	1	1	0		2
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		0
	説明不十分	213	263	256		732	2	4	2		8
	事務取扱不注意	139	205	189		533	0	0	0		0
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	180	175	163		518	1	1	2		4
	証券未着	6	10	13		29	0	0	0		0
	その他新契約関係	2,011	2,062	1,901		5,974	1	0	2		3
	計	2,554	2,718	2,531		7,803	7	7	7		21
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	774	743	734		2,251	0	0	0		0
	職域団体扱	124	83	105		312	0	0	0		0
	保険料払込関係	5	14	11		30	0	0	1		1
	保険料振替貸付	10	8	4		22	0	0	0		0
	失効・復活	147	156	148		451	2	0	0		2
	その他収納関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	計	1,060	1,004	1,002		3,066	2	0	1		3
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	37	38	31		106	0	0	0		0
	更新	116	115	78		309	1	0	1		2
	契約内容変更	177	175	149		501	0	0	1		1
	名義変更・住所変更	323	348	400		1,071	1	0	2		3
	特約中途付加	116	67	67		250	0	0	1		1
	解約手続	886	973	893		2,752	4	6	3		13
	解約返戻金	219	200	203		622	3	2	0		5
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	1,534	1,431	1,511		4,476	2	1	0		3
計	3,408	3,347	3,332		10,087	11	9	8		28	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	196	185	258		639	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	137	118	114		369	1	0	1		2
	死亡等保険金不支払決定	12	13	10		35	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	1,780	1,802	1,883		5,465	1	5	5		11
	入院等給付金不支払決定	595	558	595		1,748	6	15	16		37
	その他保険金・給付金関係	0	0	0		0	1	1	1		3
	計	2,720	2,676	2,860		8,256	9	21	23		53
その他	職員の態度・マナー	14	16	11		41	1	0	1		2
	保険料控除	24	53	644		721	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	51	50	57		158	1	2	2		5
	アフターサービス関係	914	1,898	7,728		10,540	5	1	1		7
	その他	580	729	514		1,823	1	3	0		4
計	1,583	2,746	8,954		13,283	8	6	4		18	
総計		11,325	12,491	18,679		42,495	37	43	43		123