

苦情項目別件数表

<2025年度>

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

(単位:件)

		会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
項目	内容	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	97	68	90		255	2	1	0		3
	不適切な告知取得	7	5	4		16	0	0	0		0
	不適切な話法	1	0	2		3	1	1	1		3
	説明不十分	121	96	116		333	3	3	5		11
	事務取扱不注意	140	145	228		513	0	0	0		0
	契約確認	0	1	0		1	0	0	0		0
	契約引受関係	29	30	19		78	0	0	1		1
	証券未着	12	18	12		42	0	0	0		0
	その他新契約関係	88	87	89		264	0	0	2		2
	計		495	450	560		1,505	6	5	9	
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	313	238	299		850	0	0	0		0
	職域団体扱	7	6	1		14	0	0	0		0
	保険料払込関係	33	27	28		88	0	0	0		0
	保険料振替貸付	23	14	14		51	0	0	0		0
	失効・復活	90	66	84		240	5	3	1		9
	その他収納関係	25	20	5		50	0	0	1		1
	計		491	371	431		1,293	5	3	2	
保全関係	配当内容	2	1	3		6	0	0	0		0
	契約者貸付	61	50	63		174	0	0	0		0
	更新	67	50	39		156	0	0	1		1
	契約内容変更	41	34	44		119	1	0	0		1
	名義変更・住所変更	182	138	181		501	0	1	1		2
	特約中途付加	11	2	7		20	0	0	0		0
	解約手続	340	325	378		1,043	0	3	3		6
	解約返戻金	47	49	53		149	0	0	1		1
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	229	221	337		787	0	1	0		1
計		980	870	1,105		2,955	1	5	6		12
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	54	40	61		155	0	0	1		1
	死亡等保険金支払手続	27	33	39		99	0	1	0		1
	死亡等保険金不支払決定	0	1	0		1	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	857	808	917		2,582	2	2	1		5
	入院等給付金不支払決定	12	8	34		54	1	1	1		3
	その他保険金・給付金関係	32	87	69		188	0	0	0		0
	計		982	977	1,120		3,079	3	4	3	
その他	職員の態度・マナー	122	191	208		521	0	0	0		0
	保険料控除	6	7	727		740	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	14	26	34		74	0	1	0		1
	アフターサービス関係	575	586	677		1,838	2	0	3		5
	その他	388	430	354		1,172	0	0	0		0
計		1,105	1,240	2,000		4,345	2	1	3		6
総計		4,053	3,908	5,216		13,177	17	18	23		58