

苦情項目別件数表

<2025年度>

朝日生命保険相互会社

(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	65				65	4				4
	不適切な告知取得	2				2	0				0
	不適切な話法	0				0	0				0
	説明不十分	79				79	6				6
	事務取扱不注意	4				4	0				0
	契約確認	0				0	0				0
	契約引受関係	17				17	0				0
	証券未着	4				4	0				0
	その他新契約関係	79				79	1				1
計		250				250	11				11
収納関係	集金	0				0	0				0
	口座振替・送金	81				81	1				1
	職域団体扱	14				14	0				0
	保険料払込関係	37				37	0				0
	保険料振替貸付	1				1	0				0
	失効・復活	19				19	0				0
	その他収納関係	10				10	0				0
	計	162				162	1				1
保全関係	配当内容	1				1	0				0
	契約者貸付	19				19	1				1
	更新	36				36	0				0
	契約内容変更	63				63	1				1
	名義変更・住所変更	382				382	0				0
	特約中途付加	1				1	0				0
	解約手続	490				490	6				6
	解約返戻金	11				11	2				2
	生保カード・ATM関係	17				17	0				0
	その他保全関係	129				129	3				3
	計	1,149				1,149	13				13
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	66				66	0				0
	死亡等保険金支払手続	67				67	0				0
	死亡等保険金不支払決定	3				3	1				1
	入院等給付金支払手続	392				392	3				3
	入院等給付金不支払決定	28				28	7				7
	その他保険金・給付金関係	15				15	0				0
	計	571				571	11				11
その他	職員の態度・マナー	255				255	0				0
	保険料控除	4				4	0				0
	個人情報取扱関係	46				46	1				1
	アフターサービス関係	1,120				1,120	0				0
	その他	100				100	0				0
	計	1,525				1,525	1				1
総計		3,657				3,657	37				37