

苦情項目別件数表

<2025年度>

朝日生命保険相互会社

(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	65	59	49		173	4	2	2		8
	不適切な告知取得	2	1	1		4	0	0	0		0
	不適切な話法	0	2	2		4	0	0	1		1
	説明不十分	79	82	98		259	6	3	4		13
	事務取扱不注意	4	4	10		18	0	0	0		0
	契約確認	0	1	0		1	0	0	0		0
	契約引受関係	17	14	10		41	0	0	1		1
	証券未着	4	1	5		10	0	0	0		0
	その他新契約関係	79	60	80		219	1	1	0		2
	計	250	224	255		729	11	6	8		25
収納関係	集金	0	1	0		1	0	0	0		0
	口座振替・送金	81	68	65		214	1	0	0		1
	職域団体扱	14	18	8		40	0	0	0		0
	保険料払込関係	37	46	36		119	0	0	0		0
	保険料振替貸付	1	2	5		8	0	0	0		0
	失効・復活	19	23	25		67	0	0	1		1
	その他収納関係	10	17	15		42	0	0	0		0
	計	162	175	154		491	1	0	1		2
保全関係	配当内容	1	4	2		7	0	0	0		0
	契約者貸付	19	8	8		35	1	0	0		1
	更新	36	36	30		102	0	0	2		2
	契約内容変更	63	51	72		186	1	2	0		3
	名義変更・住所変更	382	424	513		1,319	0	1	2		3
	特約中途付加	1	0	2		3	0	0	0		0
	解約手続	490	438	517		1,445	6	5	4		15
	解約返戻金	11	12	10		33	2	0	1		3
	生保カード・ATM関係	17	12	10		39	0	0	0		0
	その他保全関係	129	119	215		463	3	1	2		6
計	1,149	1,104	1,379		3,632	13	9	11		33	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	66	91	107		264	0	1	2		3
	死亡等保険金支払手続	67	68	76		211	0	1	1		2
	死亡等保険金不支払決定	3	4	0		7	1	2	0		3
	入院等給付金支払手続	392	339	283		1,014	3	8	2		13
	入院等給付金不支払決定	28	29	25		82	7	11	6		24
	その他保険金・給付金関係	15	13	11		39	0	0	0		0
	計	571	544	502		1,617	11	23	11		45
その他	職員の態度・マナー	255	201	297		753	0	1	2		3
	保険料控除	4	2	79		85	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	46	46	118		210	1	1	1		3
	アフターサービス関係	1,120	1,097	1,404		3,621	0	1	0		1
	その他	100	81	102		283	0	0	3		3
計	1,525	1,427	2,000		4,952	1	3	6		10	
総計		3,657	3,474	4,290		11,421	37	41	37		115