

苦情項目別件数表

<2025年度>

第一ネオ生命保険株式会社

(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	5	1	6	3	15	0	1	0	0	1
	不適切な告知取得	10	3	8	13	34	0	0	0	0	0
	不適切な話法	2	0	1	1	4	0	0	0	0	0
	説明不十分	35	28	43	45	151	1	0	0	0	1
	事務取扱不注意	48	54	44	29	175	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約引受関係	3	3	7	6	19	0	0	0	0	0
	証券未着	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	12	16	20	19	67	0	0	0	0	0
	計	117	105	129	116	467	1	1	0	0	2
収納関係	集金	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	9	8	9	12	38	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	3	0	3	2	8	0	0	0	1	1
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	5	1	5	5	16	0	0	1	0	1
	その他収納関係	19	14	19	19	71	1	0	0	0	1
		計	37	23	36	38	134	1	0	1	1
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	更新	9	5	11	10	35	0	0	0	0	0
	契約内容変更	3	6	6	2	17	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	10	12	20	15	57	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	解約手続	16	26	21	23	86	0	0	1	0	1
	解約返戻金	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	7	9	3	9	28	0	0	0	1	1
	計	46	58	62	59	225	0	0	1	1	2
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	86	90	137	119	432	1	1	3	1	6
	入院等給付金不支払決定	4	5	7	9	25	6	2	1	2	11
	その他保険金・給付金関係	15	17	12	9	53	0	0	0	0	0
		計	106	112	156	137	511	7	3	4	4
その他	職員の態度・マナー	23	30	37	34	124	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	15	4	19	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	12	8	9	6	35	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	8	11	10	11	40	0	0	0	0	0
	その他	5	12	19	21	57	0	0	0	0	0
		計	48	61	90	76	275	0	0	0	0
総計		354	359	473	426	1,612	9	4	6	6	25