苦情項目別件数表　〈2024年度〉

第一生命保険株式会社

（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	263	283	254		800	6	2	5		13
	不適切な告知取得	5	7	5		17	0	0	1		1
	不適切な話法	0	0	0		0	1	0	0		1
	説明不十分	202	247	224		673	5	7	9		21
	事務取扱不注意	58	67	81		206	0	0	0		0
	契約確認	2	3	3		8	0	0	0		0
	契約引受関係	19	16	14		49	0	0	0		0
	証券未着	7	6	7		20	0	0	0		0
	その他新契約関係	94	85	87		266	1	2	2		5
	計	650	714	675		2,039	13	11	17		41
収納関係	集金	7	11	7		25	0	0	0		0
	口座振替・送金	72	51	58		181	0	0	0		0
	職域団体扱	13	12	13		38	1	0	0		1
	保険料払込関係	151	130	100		381	1	2	1		4
	保険料振替貸付	27	21	17		65	1	0	0		1
	失効・復活	28	25	31		84	2	2	2		6
	その他収納関係	43	30	43		116	0	2	0		2
	計	341	280	269		890	5	6	3		14
保全関係	配当内容	45	72	51		168	1	2	1		4
	契約者貸付	91	123	82		296	1	3	1		5
	更新	60	68	56		184	0	2	0		2
	契約内容変更	91	105	90		286	4	3	1		8
	名義変更・住所変更	154	193	195		542	1	3	2		6
	特約中途付加	52	80	67		199	0	2	0		2
	解約手続	294	270	264		828	9	6	3		18
	解約返戻金	25	18	24		67	2	2	1		5
	生保カード・ATM関係	14	21	17		52	0	0	0		0
	その他保全関係	529	565	616		1,710	3	1	1		5
	計	1,355	1,515	1,462		4,332	21	24	10		55
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	210	223	263		696	2	7	8		17
	死亡等保険金支払手続	138	127	141		406	2	0	2		4
	死亡等保険金不支払決定	3	1	5		9	1	2	3		6
	入院等給付金支払手続	415	456	447		1,318	4	3	3		10
	入院等給付金不支払決定	59	72	60		191	9	5	4		18
	その他保険金・給付金関係	119	111	84		314	0	1	1		2
	計	944	990	1,000		2,934	18	18	21		57
その他	職員の態度・マナー	822	905	1,142		2,869	0	2	3		5
	保険料控除	4	10	171		185	0	0	1		1
	個人情報取扱関係	153	170	179		502	3	3	5		11
	アフターサービス関係	966	1,018	1,243		3,227	2	2	0		4
	その他	1,013	954	1,006		2,973	1	0	3		4
	計	2,958	3,057	3,741		9,756	6	7	12		25

総計		6,248	6,556	7,147		19,951	63	66	63		192