

苦情項目別件数表

<2025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	259	248	265		772	5	4	2		11
	不適切な告知取得	6	7	5		18	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	1	4		5
	説明不十分	222	251	236		709	5	10	13		28
	事務取扱不注意	57	67	82		206	1	0	1		2
	契約確認	1	1	1		3	1	1	0		2
	契約引受関係	13	19	20		52	0	1	0		1
	証券未着	9	1	3		13	0	0	0		0
	その他新契約関係	89	57	75		221	0	2	2		4
	計	656	651	687		1,994	12	19	22		53
収納関係	集金	10	3	12		25	0	0	0		0
	口座振替・送金	53	53	52		158	0	1	1		2
	職域団体扱	13	6	11		30	0	1	0		1
	保険料払込関係	128	96	104		328	0	0	0		0
	保険料振替貸付	18	17	14		49	0	0	0		0
	失効・復活	34	32	32		98	1	1	3		5
	その他収納関係	47	36	35		118	1	0	0		1
	計	303	243	260		806	2	3	4		9
保全関係	配当内容	51	64	52		167	1	0	2		3
	契約者貸付	114	137	82		333	1	4	0		5
	更新	59	66	73		198	3	2	3		8
	契約内容変更	111	91	77		279	6	4	5		15
	名義変更・住所変更	150	160	180		490	1	2	1		4
	特約中途付加	21	23	32		76	0	0	0		0
	解約手続	299	293	268		860	5	4	7		16
	解約返戻金	9	13	9		31	0	2	2		4
	生保カード・ATM関係	11	19	5		35	0	0	0		0
	その他保全関係	530	559	480		1,569	1	2	2		5
計	1,355	1,425	1,258		4,038	18	20	22		60	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	222	235	288		745	2	2	4		8
	死亡等保険金支払手続	154	136	160		450	2	1	3		6
	死亡等保険金不支払決定	3	4	0		7	0	0	2		2
	入院等給付金支払手続	381	421	417		1,219	9	5	8		22
	入院等給付金不支払決定	49	63	59		171	8	9	5		22
	その他保険金・給付金関係	98	117	113		328	3	5	0		8
	計	907	976	1,037		2,920	24	22	22		68
その他	職員の態度・マナー	1,030	1,138	1,293		3,461	3	3	1		7
	保険料控除	5	4	147		156	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	148	141	166		455	0	2	2		4
	アフターサービス関係	993	1,130	1,465		3,588	0	1	1		2
	その他	1,065	885	1,061		3,011	0	2	1		3
計	3,241	3,298	4,132		10,671	3	8	5		16	
総計		6,462	6,593	7,374		20,429	59	72	75		206