

苦情項目別件数表

<2025年度>

ジブラルタ生命保険株式会社

(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	28	20	28		76	0	2	2		4
	不適切な告知取得	2	2	2		6	0	0	0		0
	不適切な話法	4	11	12		27	0	2	0		2
	説明不十分	57	56	89		202	5	2	1		8
	事務取扱不注意	5	4	10		19	0	0	0		0
	契約確認	26	21	31		78	0	0	0		0
	契約引受関係	13	13	15		41	0	0	0		0
	証券未着	3	3	5		11	0	0	0		0
	その他新契約関係	83	72	69		224	0	1	1		2
	計		221	202	261		684	5	7	4	
収納関係	集金	0	1	0		1	0	0	0		0
	口座振替・送金	259	241	260		760	1	0	0		1
	職域団体扱	51	29	29		109	0	0	0		0
	保険料払込関係	155	124	138		417	1	0	0		1
	保険料振替貸付	78	72	48		198	0	0	0		0
	失効・復活	56	60	50		166	0	1	1		2
	その他収納関係	72	73	57		202	1	1	0		2
	計		671	600	582		1,853	3	2	1	
保全関係	配当内容	14	14	16		44	0	0	0		0
	契約者貸付	267	250	222		739	0	0	0		0
	更新	186	171	178		535	2	0	1		3
	契約内容変更	136	128	144		408	1	1	0		2
	名義変更・住所変更	282	244	331		857	0	1	0		1
	特約中途付加	85	111	94		290	0	0	0		0
	解約手続	854	803	820		2,477	2	1	2		5
	解約返戻金	254	243	246		743	1	2	0		3
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	655	591	983		2,229	0	0	0		0
計		2,733	2,555	3,034		8,322	6	5	3		14
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	674	601	657		1,932	2	0	2		4
	死亡等保険金支払手続	173	146	122		441	1	0	1		2
	死亡等保険金不支払決定	2	1	3		6	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	812	742	653		2,207	0	0	0		0
	入院等給付金不支払決定	35	39	29		103	2	1	1		4
	その他保険金・給付金関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	計		1,696	1,529	1,464		4,689	5	1	4	
その他	職員の態度・マナー	47	40	64		151	0	1	1		2
	保険料控除	18	39	514		571	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	33	32	44		109	1	0	0		1
	アフターサービス関係	914	905	1,045		2,864	0	0	1		1
	その他	83	68	109		260	3	0	1		4
計		1,095	1,084	1,776		3,955	4	1	3		8
総計		6,416	5,970	7,117		19,503	23	16	15		54