

苦情項目別件数表

<2025年度>

はなさく生命保険株式会社

(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	9	10	10		29	0	1	0		1
	不適切な告知取得	5	5	8		18	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		0
	説明不十分	4	7	3		14	0	0	2		2
	事務取扱不注意	10	7	12		29	0	0	0		0
	契約確認	2	1	3		6	0	0	0		0
	契約引受関係	20	26	20		66	0	0	1		1
	証券未着	2	2	6		10	0	0	0		0
	その他新契約関係	175	195	215		585	0	0	0		0
	計	227	253	277		757	0	1	3		4
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	30	33	38		101	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	9	4	5		18	0	0	0		0
	その他収納関係	9	7	17		33	0	0	0		0
	計	48	44	60		152	0	0	0		0
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	更新	1	0	0		1	0	0	0		0
	契約内容変更	0	4	2		6	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	4	13	12		29	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	0		0	0	0	0		0
	解約手続	36	37	30		103	0	0	0		0
	解約返戻金	0	0	0		0	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	3	13	11		27	0	0	0		0
計	44	67	55		166	0	0	0		0	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	0	0		0	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	2	1	4		7	0	0	0		0
	死亡等保険金不支払決定	1	1	1		3	0	1	0		1
	入院等給付金支払手続	97	98	118		313	2	2	1		5
	入院等給付金不支払決定	26	27	30		83	2	6	6		14
	その他保険金・給付金関係	4	3	6		13	0	0	0		0
	計	130	130	159		419	4	9	7		20
その他	職員の態度・マナー	74	62	61		197	0	0	0		0
	保険料控除	1	1	22		24	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	0	0	0		0	1	0	0		1
	アフターサービス関係	9	13	3		25	0	0	0		0
	その他	89	109	116		314	2	0	1		3
計	173	185	202		560	3	0	1		4	
総計		622	679	753		2,054	7	10	11		28