苦情項目別件数表　　〈2024年度〉

はなさく生命保険株式会社

（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	18	9	9		36	1	0	0		1
	不適切な告知取得	3	2	6		11	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		0
	説明不十分	7	1	3		11	1	0	0		1
	事務取扱不注意	5	5	3		13	0	0	0		0
	契約確認	2	3	1		6	0	0	0		0
	契約引受関係	23	34	16		73	0	1	0		1
	証券未着	7	4	4		15	0	0	0		0
	その他新契約関係	316	288	191		795	0	1	0		1
	計	381	346	233		960	2	2	0		4
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	51	42	28		121	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	3	8	3		14	0	0	0		0
	その他収納関係	29	12	9		50	0	0	0		0
	計	83	62	40		185	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	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約内容変更	4	4	2		10	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	11	12	7		30	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	0		0	0	1	0		1
	解約手続	35	30	25		90	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	6	4	17		27	0	0	0		0
	計	56	50	51		157	0	1	0		1
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	8	7	8		23	0	0	0		0
	死亡等保険金不支払決定	1	0	2		3	0	1	0		1
	入院等給付金支払手続	123	86	71		280	4	0	2		6
	入院等給付金不支払決定	23	29	22		74	3	3	5		11
	その他保険金・給付金関係	13	10	8		31	0	0	0		0
	計	168	132	111		411	7	4	7		18
その他	職員の態度・マナー	74	66	31		171	0	0	0		0
	保険料控除	0	0	14		14	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	0	0	0		0	0	1	0		1
	アフターサービス関係	7	7	5		19	0	0	0		0
	その他	79	84	105		268	0	0	0		0
	計	160	157	155		472	0	1	0		1

総計	848	747	590		2,185	9	8	7		24