

苦情項目別件数表

<2025年度>

株式会社かんぽ生命保険

(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	240	230	213		683	2	2	3		7
	不適切な告知取得	2	2	2		6	0	0	0		0
	不適切な話法	57	48	64		169	0	0	1		1
	説明不十分	466	375	422		1,263	6	5	5		16
	事務取扱不注意	11	23	14		48	0	1	0		1
	契約確認	697	812	780		2,289	1	0	0		1
	契約引受関係	114	122	110		346	0	0	0		0
	証券未着	18	13	18		49	0	0	0		0
	その他新契約関係	1,055	1,250	1,593		3,898	2	0	2		4
	計	2,660	2,875	3,216		8,751	11	8	11		30
収納関係	集金	5	5	3		13	0	0	0		0
	口座振替・送金	141	156	112		409	0	0	1		1
	職域団体扱	63	80	76		219	0	0	0		0
	保険料払込関係	59	61	48		168	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	46	34	29		109	1	0	0		1
	その他収納関係	52	44	76		172	1	0	0		1
	計	366	380	344		1,090	2	0	1		3
保全関係	配当内容	16	14	31		61	0	0	0		0
	契約者貸付	137	135	195		467	1	1	2		4
	更新	53	35	33		121	0	0	1		1
	契約内容変更	37	32	27		96	0	1	0		1
	名義変更・住所変更	169	178	284		631	1	0	0		1
	特約中途付加	31	40	59		130	0	0	0		0
	解約手続	135	166	146		447	0	0	3		3
	解約返戻金	67	81	61		209	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	0	1	0		1	0	0	0		0
	その他保全関係	511	493	536		1,540	1	1	2		4
計	1,156	1,175	1,372		3,703	3	3	8		14	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	301	292	604		1,197	1	0	2		3
	死亡等保険金支払手続	120	115	143		378	0	0	2		2
	死亡等保険金不支払決定	6	10	9		25	1	1	0		2
	入院等給付金支払手続	723	663	912		2,298	1	1	2		4
	入院等給付金不支払決定	151	161	112		424	2	2	2		6
	その他保険金・給付金関係	73	66	52		191	0	0	2		2
	計	1,374	1,307	1,832		4,513	5	4	10		19
その他	職員の態度・マナー	93	94	125		312	0	0	0		0
	保険料控除	9	11	299		319	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	11	11	14		36	0	0	1		1
	アフターサービス関係	266	173	351		790	0	0	0		0
	その他	561	539	542		1,642	1	2	1		4
計	940	828	1,331		3,099	1	2	2		5	
総計		6,496	6,565	8,095		21,156	22	17	32		71