

苦情項目別件数表

<2024年度>

株式会社かんぽ生命保険

(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	395	373	317		1,085	7	5	10		22
	不適切な告知取得	2	4	6		12	0	0	0		0
	不適切な話法	129	147	85		361	1	2	0		3
	説明不十分	818	677	640		2,135	11	7	8		26
	事務取扱不注意	24	18	11		53	0	0	0		0
	契約確認	1,614	1,283	955		3,852	0	0	0		0
	契約引受関係	283	173	147		603	1	1	0		2
	証券未着	133	55	47		235	0	0	0		0
	その他新契約関係	1,686	1,875	1,562		5,123	2	3	2		7
	計	5,084	4,605	3,770		13,459	22	18	20		60
収納関係	集金	6	12	7		25	0	0	0		0
	口座振替・送金	200	180	152		532	1	0	0		1
	職域団体扱	56	59	68		183	0	0	0		0
	保険料払込関係	80	50	62		192	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	36	32	31		99	1	2	0		3
	その他収納関係	60	60	41		161	0	0	0		0
	計	438	393	361		1,192	2	2	0		4
保全関係	配当内容	33	25	31		89	0	0	0		0
	契約者貸付	147	187	189		523	0	0	0		0
	更新	70	58	40		168	0	0	0		0
	契約内容変更	32	34	27		93	2	0	0		2
	名義変更・住所変更	185	146	171		502	1	1	0		2
	特約中途付加	26	28	31		85	0	0	1		1
	解約手続	120	144	160		424	2	1	4		7
	解約返戻金	81	46	61		188	3	1	0		4
	生保カード・ATM関係	0	0	1		1	0	0	0		0
	その他保全関係	480	825	468		1,773	0	2	2		4
	計	1,174	1,493	1,179		3,846	8	5	7		20
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	349	658	343		1,350	1	0	4		5
	死亡等保険金支払手続	143	171	110		424	0	1	0		1
	死亡等保険金不支払決定	10	8	13		31	1	1	2		4
	入院等給付金支払手続	659	938	827		2,424	3	0	1		4
	入院等給付金不支払決定	197	171	161		529	5	1	2		8
	その他保険金・給付金関係	68	80	62		210	0	0	0		0
	計	1,426	2,026	1,516		4,968	10	3	9		22
その他	職員の態度・マナー	151	143	108		402	2	0	2		4
	保険料控除	7	17	301		325	1	0	0		1
	個人情報取扱関係	8	10	8		26	0	2	0		2
	アフターサービス関係	276	185	231		692	1	0	0		1
	その他	406	478	464		1,348	0	0	1		1
	計	848	833	1,112		2,793	4	2	3		9
総計		8,970	9,350	7,938		26,258	40	30	39		115