

苦情項目別件数表

<2025年度>

なないろ生命保険株式会社

(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	1	1	0		2	2	0	0		2
	不適切な告知取得	0	0	0		0	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	1	0		1
	説明不十分	0	0	0		0	0	1	0		1
	事務取扱不注意	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	4	3	1		8	0	0	0		0
	証券未着	0	0	3		3	0	0	0		0
	その他新契約関係	97	139	190		426	0	0	0		0
	計	102	143	194		439	2	2	0		4
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	8	6	4		18	1	0	0		1
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	20	8	5		33	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	0	0	1		1	0	0	0		0
	その他収納関係	72	74	108		254	0	0	0		0
	計	100	88	118		306	1	0	0		1
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	6	0	3		9	1	0	1		2
	名義変更・住所変更	10	8	14		32	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	0		0	0	0	0		0
	解約手続	18	13	20		51	0	0	1		1
	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	7	7	15		29	0	0	0		0
計	41	28	52		121	1	0	2		3	
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	0	0	0		0	0	0	0		0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0		0	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	175	175	204		554	2	5	8		15
	入院等給付金不支払決定	18	27	28		73	5	4	8		17
	その他保険金・給付金関係	7	4	1		12	1	1	1		3
	計	200	206	233		639	8	10	17		35
その他	職員の態度・マナー	55	24	11		90	0	0	0		0
	保険料控除	1	0	3		4	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	2	6	2		10	0	0	1		1
	アフターサービス関係	48	48	62		158	0	0	0		0
	その他	17	14	15		46	0	0	0		0
計	123	92	93		308	0	0	1		1	
総計		566	557	690		1,813	12	12	20		44