

苦情項目別件数表

<2024年度>

なないろ生命保険株式会社

(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	2	1	0		3	1	3	1		5
	不適切な告知取得	0	2	0		2	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		0
	説明不十分	0	3	7		10	1	1	0		2
	事務取扱不注意	0	2	6		8	0	0	0		0
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	5	3	3		11	0	0	0		0
	証券未着	0	1	0		1	0	0	0		0
	その他新契約関係	84	85	58		227	0	2	1		3
	計		91	97	74		262	2	6	2	
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	20	9	8		37	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	1	1	6		8	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	1	0	0		1	0	0	0		0
	その他収納関係	2	1	2		5	0	0	0		0
	計		24	11	16		51	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	0	0	0		0	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	0	1	3		4	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	0		0	0	0	0		0
	解約手続	3	10	10		23	0	0	1		1
	解約返戻金	1	0	1		2	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	0	1		4	0	0	0		0
	計		7	11	15		33	0	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	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	13	15	14		42	2	0	0		2
	入院等給付金不支払決定	2	3	7		12	2	5	4		11
	その他保険金・給付金関係	2	4	7		13	0	0	1		1
	計		17	22	28		67	4	5	5	
その他	職員の態度・マナー	11	15	16		42	0	0	0		0
	保険料控除	0	0	2		2	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	1	2	2		5	2	0	2		4
	アフターサービス関係	1	3	1		5	0	0	0		0
	その他	7	7	9		23	1	0	0		1
	計		20	27	30		77	3	0	2	
総計		159	168	163		490	9	11	10		30