

苦情項目別件数表

<2022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	30	19	19	17	85	1	0	0	0	1
	不適切な告知取得	2	1	0	2	5	0	0	0	0	0
	不適切な話法	1	0	0	1	2	1	0	0	0	1
	説明不十分	23	29	18	20	90	0	0	0	0	0
	事務取扱不注意	4	3	5	0	12	0	0	0	0	0
	契約確認	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0
	契約引受関係	10	3	0	4	17	0	0	0	0	0
	証券未着	4	0	0	1	5	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	3	1	29	22	55	2	0	0	0	2
	計	78	56	72	67	273	4	0	0	0	4
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	9	14	4	9	36	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	4	6	6	1	17	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	計	13	21	10	10	54	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	更新	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約内容変更	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	2	1	1	2	6	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	解約手続	10	10	7	6	33	0	0	0	0	0
	解約返戻金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
計	12	11	9	10	42	0	0	0	0	0	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	0	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	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	3	5	15	10	33	0	0	0	1	1
	入院等給付金不支払決定	0	0	1	0	1	0	0	1	1	2
	その他保険金・給付金関係	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0
	計	3	5	18	10	36	0	0	1	2	3
その他	職員の態度・マナー	30	23	31	22	106	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	3	0	0	0	3	0	0	1	0	1
	アフターサービス関係	2	1	1	2	6	0	0	0	0	0
	その他	34	24	4	6	68	0	0	0	0	0
計	69	48	37	30	184	0	0	1	0	1	
総計		175	141	146	127	589	4	0	2	2	8