

苦情項目別件数表

<2022年度>

ネオファースト生命保険株式会社

(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	3	1	6	10	20	0	0	1	0	1
	不適切な告知取得	9	13	2	4	28	0	0	0	0	0
	不適切な話法	2	2	1	1	6	0	0	0	0	0
	説明不十分	21	20	28	31	100	0	0	0	0	0
	事務取扱不注意	13	14	38	73	138	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約引受関係	2	4	7	8	21	0	0	0	0	0
	証券未着	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	25	23	17	18	83	0	0	0	0	0
計	78	77	99	145	399	0	0	1	0	1	
収納関係	集金	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	5	11	13	21	50	0	0	0	1	1
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	11	3	1	0	15	0	1	0	0	1
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	2	5	3	2	12	0	1	0	0	1
	その他収納関係	22	13	20	26	81	0	0	0	0	0
計	40	33	37	49	159	0	2	0	1	3	
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	8	5	10	15	38	0	0	0	0	0
	契約内容変更	3	2	6	11	22	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	12	12	34	26	84	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	26	20	34	48	128	0	1	0	0	1
	解約返戻金	1	3	1	1	6	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	12	3	8	5	28	0	0	0	0	0
計	62	45	93	106	306	0	1	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	0	0
	死亡等保険金支払手続	0	2	2	0	4	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1
	入院等給付金支払手続	160	422	426	159	1,167	0	2	2	1	5
	入院等給付金不支払決定	13	20	26	16	75	1	1	3	1	6
	その他保険金・給付金関係	27	22	25	20	94	1	0	0	0	1
	計	200	466	480	195	1,341	2	3	5	3	13
その他	職員の態度・マナー	24	24	23	24	95	0	0	0	0	0
	保険料控除	4	0	21	6	31	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	9	13	4	12	38	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	2	5	9	10	26	0	0	0	0	0
	その他	94	265	268	132	759	0	0	1	0	1
計	133	307	325	184	949	0	0	1	0	1	
総計		513	928	1,034	679	3,154	2	6	7	4	19