

苦情項目別件数表

<2025年度>

ネオファースト生命保険株式会社

(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 | 5 | 1 | 6 | | 12 | 0 | 1 | 0 | | 1 |
| | 不適切な告知取得 | 10 | 3 | 8 | | 21 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 不適切な話法 | 2 | 0 | 1 | | 3 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 説明不十分 | 35 | 28 | 43 | | 106 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | 事務取扱不注意 | 48 | 54 | 44 | | 146 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 契約確認 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 契約引受関係 | 3 | 3 | 7 | | 13 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 証券未着 | 2 | 0 | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | その他新契約関係 | 12 | 16 | 20 | | 48 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 計 | 117 | 105 | 129 | | 351 | 1 | 1 | 0 | | 2 |
| 収納関係 | 集金 | 1 | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 口座振替・送金 | 9 | 8 | 9 | | 26 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 職域団体扱 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 保険料払込関係 | 3 | 0 | 3 | | 6 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 保険料振替貸付 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 失効・復活 | 5 | 1 | 5 | | 11 | 0 | 0 | 1 | | 1 |
| | その他収納関係 | 19 | 14 | 19 | | 52 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | 計 | 37 | 23 | 36 | | 96 | 1 | 0 | 1 | | 2 |
| 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 | 9 | 5 | 11 | | 25 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 契約内容変更 | 3 | 6 | 6 | | 15 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 名義変更・住所変更 | 10 | 12 | 20 | | 42 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 特約中途付加 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 解約手続 | 16 | 26 | 21 | | 63 | 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 | 7 | 9 | 3 | | 19 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| 計 | 46 | 58 | 62 | | 166 | 0 | 0 | 1 | | 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 | 1 | 0 | 0 | | 1 | 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 | 86 | 90 | 137 | | 313 | 1 | 1 | 3 | | 5 |
| | 入院等給付金不支払決定 | 4 | 5 | 7 | | 16 | 6 | 2 | 1 | | 9 |
| | その他保険金・給付金関係 | 15 | 17 | 12 | | 44 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 計 | 106 | 112 | 156 | | 374 | 7 | 3 | 4 | | 14 |
| その他 | 職員の態度・マナー | 23 | 30 | 37 | | 90 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 保険料控除 | 0 | 0 | 15 | | 15 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 個人情報取扱関係 | 12 | 8 | 9 | | 29 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | アフターサービス関係 | 8 | 11 | 10 | | 29 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | その他 | 5 | 12 | 19 | | 36 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| 計 | 48 | 61 | 90 | | 199 | 0 | 0 | 0 | | 0 | |
| 総計 | | 354 | 359 | 473 | | 1,186 | 9 | 4 | 6 | | 19 |