苦情項目別件数表　　〈2024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	10	6	6		22	0	0	1		1
	不適切な告知取得	10	8	5		23	0	0	0		0
	不適切な話法	0	1	4		5	0	0	0		0
	説明不十分	12	24	21		57	0	0	0		0
	事務取扱不注意	27	47	71		145	0	0	0		0
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	5	3	8		16	0	1	0		1
	証券未着	2	0	0		2	0	0	0		0
	その他新契約関係	21	29	24		74	0	0	0		0
	計	87	118	139		344	0	1	1		2
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	13	4	8		25	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	2	2	1		5	1	0	0		1
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	1	1	1		3	0	0	0		0
	その他収納関係	23	19	29		71	0	0	0		0
	計	39	26	39		104	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	9	12	15		36	0	0	0		0
	契約内容変更	4	1	4		9	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	15	9	11		35	0	0	0		0
	特約中途付加	0	1	0		1	0	0	0		0
	解約手続	15	18	16		49	0	0	0		0
	解約返戻金	0	1	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	5	5	9		19	0	0	0		0
	計	48	47	56		151	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
	死亡等保険金支払手続	1	0	2		3	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	91	83	86		260	1	1	0		2
	入院等給付金不支払決定	3	3	0		6	1	3	3		7
	その他保険金・給付金関係	41	53	63		157	2	1	0		3
	計	136	139	151		426	4	5	3		12
その他	職員の態度・マナー	22	34	31		87	0	0	0		0
	保険料控除	0	2	21		23	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	7	5	7		19	0	1	0		1
	アフターサービス関係	3	9	5		17	0	0	0		0
	その他	32	43	38		113	0	0	0		0
	計	64	93	102		259	0	1	0		1

総計	374	423	487		1,284	5	7	4		16