苦情項目別件数表　　<2023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 第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	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
新契約関係	不適切な募集行為	4	11	10		25	0	0	0		0
	不適切な告知取得	10	7	7		24	0	0	0		0
	不適切な話法	2	3	2		7	0	0	0		0
	説明不十分	30	29	32		91	0	1	1		2
	事務取扱不注意	39	42	68		149	0	0	0		0
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	7	6	9		22	0	0	0		0
	証券未着	0	1	2		3	0	0	0		0
	その他新契約関係	47	34	35		116	0	0	0		0
	計	139	133	165		437	0	1	1		2
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	33	31	13		77	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	0	0	1		1	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	4	5	11		20	0	0	1		1
	その他収納関係	23	21	20		64	0	0	0		0
	計	60	57	45		162	0	0	1		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	15	21	20		56	0	0	0		0
	契約内容変更	5	3	5		13	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	15	19	20		54	0	1	0		1
	特約中途付加	0	0	0		0	0	0	0		0
	解約手続	29	44	43		116	0	1	0		1
	解約返戻金	4	4	0		8	0	0	1		1
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	2	10	11		23	0	0	0		0
	計	70	101	99		270	0	2	1		3
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	2	1		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	129	145	134		408	1	1	1		3
	入院等給付金不支払決定	10	11	8		29	2	1	0		3
	その他保険金・給付金関係	27	24	21		72	0	0	0		0
	計	166	182	164		512	3	2	1		6
その他	職員の態度・マナー	24	40	35		99	0	0	0		0
	保険料控除	0	3	25		28	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	11	9	16		36	0	1	0		1
	アフターサービス関係	2	4	12		18	0	0	0		0
	その他	16	33	46		95	0	0	0		0
	計	53	89	134		276	0	1	0		1

総計	488	562	607		1,657	3	6	4		13