

苦情項目別件数表

<2025年度>

日本生命保険相互会社

(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	95	114	105		314	10	6	12		28
	不適切な告知取得	14	8	12		34	0	0	1		1
	不適切な話法	0	0	2		2	1	3	7		11
	説明不十分	423	442	475		1,340	11	15	12		38
	事務取扱不注意	58	82	84		224	0	1	1		2
	契約確認	3	9	6		18	0	1	0		1
	契約引受関係	16	12	25		53	1	2	1		4
	証券未着	35	38	45		118	0	0	0		0
	その他新契約関係	366	466	510		1,342	2	6	3		11
	計	1,010	1,171	1,264		3,445	25	34	37		96
収納関係	集金	2	1	1		4	0	0	0		0
	口座振替・送金	354	298	330		982	0	0	0		0
	職域団体扱	77	51	42		170	0	0	1		1
	保険料払込関係	124	99	99		322	0	2	1		3
	保険料振替貸付	21	23	34		78	0	0	0		0
	失効・復活	109	107	95		311	3	3	0		6
	その他収納関係	159	149	155		463	1	1	2		4
	計	846	728	756		2,330	4	6	4		14
保全関係	配当内容	71	98	84		253	4	2	2		8
	契約者貸付	216	202	175		593	1	2	2		5
	更新	144	140	141		425	3	2	5		10
	契約内容変更	198	241	237		676	4	10	3		17
	名義変更・住所変更	498	623	674		1,795	8	4	6		18
	特約中途付加	4	6	4		14	0	0	0		0
	解約手続	1,162	1,084	1,056		3,302	11	9	6		26
	解約返戻金	62	67	79		208	3	3	3		9
	生保カード・ATM関係	615	662	633		1,910	0	0	1		1
	その他保全関係	715	849	747		2,311	1	2	2		5
計	3,685	3,972	3,830		11,487	35	34	30		99	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	460	420	467		1,347	5	6	6		17
	死亡等保険金支払手続	200	210	228		638	3	1	2		6
	死亡等保険金不支払決定	29	28	30		87	1	0	2		3
	入院等給付金支払手続	745	727	747		2,219	4	4	11		19
	入院等給付金不支払決定	145	200	191		536	8	15	17		40
	その他保険金・給付金関係	489	577	494		1,560	0	0	2		2
	計	2,068	2,162	2,157		6,387	21	26	40		87
その他	職員の態度・マナー	949	897	823		2,669	6	5	4		15
	保険料控除	88	97	651		836	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	139	175	177		491	3	4	4		11
	アフターサービス関係	1,871	2,203	2,521		6,595	2	1	1		4
	その他	455	473	413		1,341	3	0	4		7
計	3,502	3,845	4,585		11,932	14	10	13		37	
総計		11,111	11,878	12,592		35,581	99	110	124		333