

苦情項目別件数表

<2024年度>

日本生命保険相互会社

(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	146	130	118		394	10	7	6		23
	不適切な告知取得	16	14	7		37	0	4	1		5
	不適切な話法	0	5	0		5	2	3	1		6
	説明不十分	434	437	466		1,337	9	10	5		24
	事務取扱不注意	81	93	83		257	0	1	0		1
	契約確認	8	5	6		19	0	0	0		0
	契約引受関係	17	19	20		56	4	1	1		6
	証券未着	60	43	58		161	0	0	0		0
	その他新契約関係	496	468	444		1,408	5	2	2		9
	計	1,258	1,214	1,202		3,674	30	28	16		74
収納関係	集金	0	1	0		1	0	0	0		0
	口座振替・送金	383	366	328		1,077	2	1	2		5
	職域団体扱	66	35	32		133	0	0	0		0
	保険料払込関係	122	124	100		346	2	2	0		4
	保険料振替貸付	30	28	17		75	1	1	0		2
	失効・復活	110	95	88		293	1	2	5		8
	その他収納関係	130	123	123		376	0	1	0		1
	計	841	772	688		2,301	6	7	7		20
保全関係	配当内容	62	68	81		211	0	1	1		2
	契約者貸付	162	180	141		483	2	7	3		12
	更新	165	168	149		482	3	0	0		3
	契約内容変更	284	262	244		790	3	5	5		13
	名義変更・住所変更	588	666	698		1,952	6	1	1		8
	特約中途付加	5	1	3		9	0	0	0		0
	解約手続	1,076	1,023	979		3,078	16	6	5		27
	解約返戻金	65	77	57		199	2	7	5		14
	生保カード・ATM関係	386	398	432		1,216	0	0	0		0
	その他保全関係	675	760	695		2,130	7	2	1		10
	計	3,468	3,603	3,479		10,550	39	29	21		89
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	399	397	428		1,224	2	2	3		7
	死亡等保険金支払手続	232	238	224		694	4	1	4		9
	死亡等保険金不支払決定	24	29	24		77	1	1	0		2
	入院等給付金支払手続	737	937	731		2,405	5	10	6		21
	入院等給付金不支払決定	133	124	115		372	17	18	9		44
	その他保険金・給付金関係	531	522	491		1,544	2	2	0		4
	計	2,056	2,247	2,013		6,316	31	34	22		87
その他	職員の態度・マナー	887	903	921		2,711	11	1	6		18
	保険料控除	77	96	490		663	0	0	1		1
	個人情報取扱関係	164	215	193		572	6	7	4		17
	アフターサービス関係	2,125	2,115	2,067		6,307	2	2	1		5
	その他	401	535	411		1,347	3	2	3		8
計	3,654	3,864	4,082		11,600	22	12	15		49	
総計		11,277	11,700	11,464		34,441	128	110	81		319