

苦情項目別件数表

<2025年度>

エヌエヌ生命保険株式会社

(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	1	1	1		3	0	0	0		0
	不適切な告知取得	0	0	0		0	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	1	0		1
	説明不十分	3	8	9		20	0	0	0		0
	事務取扱不注意	2	1	4		7	0	0	0		0
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	7	6	7		20	0	0	0		0
	証券未着	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他新契約関係	7	12	9		28	0	0	0		0
	計		20	28	30		78	0	1	0	
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	6	8	7		21	0	0	0		0
	職域団体扱	5	1	1		7	0	0	0		0
	保険料払込関係	0	3	6		9	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	1		1	0	0	0		0
	失効・復活	3	3	6		12	0	0	0		0
	その他収納関係	1	0	2		3	0	0	0		0
	計		15	15	23		53	0	0	0	
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	2	5	9		16	0	0	0		0
	更新	1	5	0		6	0	0	0		0
	契約内容変更	9	7	8		24	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	4	10	18		32	0	0	0		0
	特約中途付加	1	0	0		1	0	0	0		0
	解約手続	43	33	35		111	0	0	0		0
	解約返戻金	5	2	5		12	0	1	0		1
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	17	12	18		47	0	0	0		0
計		82	74	93		249	0	1	0		1
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	1	4	2		7	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	10	16	10		36	0	0	1		1
	死亡等保険金不支払決定	1	1	1		3	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	8	10	11		29	0	0	1		1
	入院等給付金不支払決定	0	0	1		1	0	0	1		1
	その他保険金・給付金関係	4	7	1		12	0	0	0		0
	計		24	38	26		88	0	0	3	
その他	職員の態度・マナー	2	2	2		6	0	0	0		0
	保険料控除	0	0	4		4	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	1	0	0		1	0	0	0		0
	アフターサービス関係	18	18	14		50	1	0	0		1
	その他	8	13	18		39	0	0	0		0
計		29	33	38		100	1	0	0		1
総計		170	188	210		568	1	2	3		6