

苦情項目別件数表

<2024年度>

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社

(単位:件)

項目	内容	会社に寄せられた苦情					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	1	6	1		8	0	0	2		2
	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	3	0		3
	説明不十分	11	10	16		37	0	2	2		4
	事務取扱不注意	6	7	7		20	0	0	0		0
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	0	1	0		1	0	0	0		0
	証券未着	4	2	2		8	0	0	0		0
	その他新契約関係	15	21	15		51	0	0	1		1
	計	37	47	41		125	0	5	5		10
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	2	4	6		12	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	2	0	0		2	0	0	0		0
	失効・復活	2	3	3		8	0	0	0		0
	その他収納関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	計	6	7	10		23	0	0	0		0
保全関係	配当内容	0	1	0		1	0	0	0		0
	契約者貸付	0	1	0		1	0	0	0		0
	更新	0	1	1		2	0	0	0		0
	契約内容変更	7	6	4		17	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	24	28	32		84	0	0	0		0
	特約中途付加	2	2	1		5	0	0	0		0
	解約手続	9	6	9		24	0	0	0		0
	解約返戻金	5	4	1		10	1	0	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	27	23	20		70	0	0	0		0
	計	74	72	68		214	1	0	0		1
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	24	21	27		72	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	13	16	12		41	0	0	0		0
	死亡等保険金不支払決定	1	3	0		4	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	4	3	5		12	0	0	0		0
	入院等給付金不支払決定	0	1	0		1	0	0	0		0
	その他保険金・給付金関係	1	0	2		3	0	0	0		0
	計	43	44	46		133	0	0	0		0
その他	職員の態度・マナー	0	0	0		0	1	0	0		1
	保険料控除	0	1	6		7	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	アフターサービス関係	1	1	2		4	0	0	0		0
	その他	15	17	19		51	0	0	0		0
計	16	19	27		62	1	0	0		1	
総計		176	189	192		557	2	5	5		12