

苦情項目別件数表

<2025年度>

楽天生命保険株式会社

(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	7	1	1		9	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	0	0		0
	説明不十分	10	2	2		14	1	1	0		2
	事務取扱不注意	4	0	0		4	0	0	0		0
	契約確認	2	0	0		2	0	0	0		0
	契約引受関係	5	7	5		17	0	0	0		0
	証券未着	0	1	0		1	0	0	0		0
	その他新契約関係	25	18	15		58	0	0	0		0
	計	53	29	23		105	1	1	0		2
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	2	2	3		7	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	47	52	22		121	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	5	3	6		14	0	1	0		1
	その他収納関係	9	4	19		32	0	0	0		0
	計	63	61	50		174	0	1	0		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	10	9	5		24	0	0	0		0
	契約内容変更	1	1	4		6	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	4	4	10		18	0	0	0		0
	特約中途付加	1	0	0		1	0	0	0		0
	解約手続	47	25	19		91	0	0	0		0
	解約返戻金	2	1	0		3	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	21	22	16		59	0	0	1		1
計	86	62	54		202	0	0	1		1	
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	2	3	0		5	0	0	0		0
	死亡等保険金不支払決定	1	0	1		2	0	0	1		1
	入院等給付金支払手続	51	50	28		129	1	0	2		3
	入院等給付金不支払決定	22	11	6		39	2	2	3		7
	その他保険金・給付金関係	12	8	19		39	0	0	0		0
	計	88	72	54		214	3	2	6		11
その他	職員の態度・マナー	47	80	43		170	0	0	0		0
	保険料控除	0	9	71		80	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	25	10	14		49	0	0	0		0
	アフターサービス関係	52	36	74		162	0	0	0		0
	その他	60	70	151		281	0	0	0		0
計	184	205	353		742	0	0	0		0	
総計		474	429	534		1,437	4	4	7		15