苦情項目別件数表　　〈2024年度〉

楽天生命保険株式会社

（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	2	3	0		5	0	0	0		0
	不適切な告知取得	1	2	0		3	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		0
	説明不十分	11	13	21		45	0	0	0		0
	事務取扱不注意	6	7	5		18	0	0	0		0
	契約確認	7	3	1		11	0	0	0		0
	契約引受関係	6	12	7		25	0	0	0		0
	証券未着	0	1	0		1	0	0	0		0
	その他新契約関係	47	47	23		117	0	0	1		1
	計	80	88	57		225	0	0	1		1
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	33	30	8		71	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	22		22	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	9	11	18		38	1	0	0		1
	その他収納関係	14	8	8		30	0	0	0		0
	計	56	49	56		161	1	0	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	13	18	12		43	0	0	0		0
	契約内容変更	9	2	3		14	1	0	0		1
	名義変更・住所変更	13	15	21		49	0	0	0		0
	特約中途付加	1	0	0		1	0	0	0		0
	解約手続	20	24	47		91	0	1	1		2
	解約返戻金	3	1	0		4	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	10	15	38		63	0	0	1		1
	計	69	75	121		265	1	1	2		4
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	1	2		5	0	0	0		0
	死亡等保険金不支払決定	1	0	0		1	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	43	44	78		165	0	1	1		2
	入院等給付金不支払決定	17	20	15		52	17	12	7		36
	その他保険金・給付金関係	7	5	6		18	0	0	0		0
	計	70	70	101		241	17	13	8		38
その他	職員の態度・マナー	28	26	60		114	0	0	0		0
	保険料控除	0	3	22		25	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	15	10	6		31	0	0	0		0
	アフターサービス関係	127	95	38		260	0	0	0		0
	その他	11	11	13		35	0	0	0		0
	計	181	145	139		465	0	0	0		0

総計	456	427	474		1,357	19	14	11		44