

苦情項目別件数表

<2025年度>

大樹生命保険株式会社(旧三井生命保険株式会社)

(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	60	54	44		158	1	2	2		5
	不適切な告知取得	0	0	0		0	0	0	0		0
	不適切な話法	0	1	0		1	2	0	0		2
	説明不十分	92	104	85		281	4	4	5		13
	事務取扱不注意	38	42	24		104	0	0	0		0
	契約確認	1	0	0		1	0	0	0		0
	契約引受関係	9	4	3		16	2	0	0		2
	証券未着	0	0	1		1	0	0	0		0
	その他新契約関係	47	57	52		156	0	0	0		0
	計	247	262	209		718	9	6	7		22
収納関係	集金	0	0	0		0	1	0	0		1
	口座振替・送金	45	53	23		121	0	0	0		0
	職域団体扱	5	9	8		22	0	0	0		0
	保険料払込関係	9	6	6		21	0	0	0		0
	保険料振替貸付	9	4	4		17	1	0	0		1
	失効・復活	12	12	13		37	1	2	1		4
	その他収納関係	10	3	12		25	0	0	0		0
	計	90	87	66		243	3	2	1		6
保全関係	配当内容	9	15	3		27	0	0	1		1
	契約者貸付	15	11	12		38	0	0	0		0
	更新	37	34	33		104	0	0	1		1
	契約内容変更	46	40	23		109	0	1	0		1
	名義変更・住所変更	90	74	105		269	0	1	2		3
	特約中途付加	1	7	1		9	0	0	0		0
	解約手続	99	97	90		286	1	0	1		2
	解約返戻金	34	39	39		112	0	1	1		2
	生保カード・ATM関係	0	0	1		1	0	0	0		0
	その他保全関係	67	69	94		230	0	1	2		3
計	398	386	401		1,185	1	4	8		13	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	92	94	103		289	1	0	1		2
	死亡等保険金支払手続	49	46	37		132	2	0	1		3
	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	247	254	201		702	4	0	3		7
	入院等給付金不支払決定	28	22	36		86	3	4	2		9
	その他保険金・給付金関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	計	417	416	378		1,211	10	4	8		22
その他	職員の態度・マナー	148	127	177		452	1	0	0		1
	保険料控除	1	5	47		53	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	13	11	16		40	0	0	0		0
	アフターサービス関係	372	437	370		1,179	0	0	0		0
	その他	121	144	127		392	0	1	1		2
計	655	724	737		2,116	1	1	1		3	
総計		1,807	1,875	1,791		5,473	24	17	25		66