

苦情項目別件数表

<平成30年度>

アフラック生命保険株式会社

(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	9				9	4				4
	不適切な告知取得	3				3	1				1
	不適切な話法	0				0	3				3
	説明不十分	400				400	2				2
	事務取扱不注意	1,752				1,752	0				0
	契約確認	0				0	0				0
	契約引受関係	794				794	0				0
	証券未着	35				35	0				0
	その他新契約関係	5,462				5,462	1				1
	計	8,455				8,455	11				11
収納関係	集金	0				0	0				0
	口座振替・送金	2,108				2,108	2				2
	職域団体扱	383				383	0				0
	保険料払込関係	20				20	1				1
	保険料振替貸付	18				18	0				0
	失効・復活	300				300	2				2
	その他収納関係	0				0	2				2
	計	2,829				2,829	7				7
保全関係	配当内容	0				0	0				0
	契約者貸付	110				110	1				1
	更新	102				102	0				0
	契約内容変更	539				539	1				1
	名義変更・住所変更	1,021				1,021	0				0
	特約中途付加	222				222	3				3
	解約手続	2,342				2,342	2				2
	解約返戻金	411				411	2				2
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	3,295				3,295	1				1
計	8,042				8,042	10				10	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	155				155	0				0
	死亡等保険金支払手続	430				430	3				3
	死亡等保険金不支払決定	26				26	2				2
	入院等給付金支払手続	5,148				5,148	8				8
	入院等給付金不支払決定	924				924	19				19
	その他保険金・給付金関係	0				0	1				1
	計	6,683				6,683	33				33
その他	職員の態度・マナー	66				66	0				0
	保険料控除	42				42	0				0
	個人情報取扱関係	67				67	6				6
	アフターサービス関係	1,145				1,145	2				2
	その他	930				930	0				0
	計	2,250				2,250	8				8
総計		28,259				28,259	69				69