

苦情項目別件数表

<平成29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 | 4 | 13 | 13 | 5 | 35 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| | 不適切な告知取得 | 3 | 11 | 7 | 5 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 不適切な話法 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 |
| | 説明不十分 | 250 | 285 | 290 | 267 | 1,092 | 4 | 3 | 7 | 8 | 22 |
| | 事務取扱不注意 | 1,748 | 1,435 | 1,584 | 1,351 | 6,118 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 契約確認 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 契約引受関係 | 591 | 508 | 521 | 486 | 2,106 | 1 | 2 | 7 | 0 | 10 |
| | 証券未着 | 24 | 25 | 15 | 23 | 87 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | その他新契約関係 | 6,342 | 4,730 | 4,263 | 3,919 | 19,254 | 0 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| | 計 | 8,962 | 7,007 | 6,693 | 6,056 | 28,718 | 13 | 12 | 23 | 18 | 66 |
| 収納関係 | 集金 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 口座振替・送金 | 2,230 | 1,983 | 2,072 | 1,836 | 8,121 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| | 職域団体扱 | 530 | 368 | 466 | 351 | 1,715 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | 保険料払込関係 | 16 | 26 | 25 | 22 | 89 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | 保険料振替貸付 | 27 | 30 | 14 | 17 | 88 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 失効・復活 | 309 | 292 | 273 | 266 | 1,140 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 |
| | その他収納関係 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 計 | 3,112 | 2,699 | 2,850 | 2,492 | 11,153 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 保全関係 | 配当内容 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 契約者貸付 | 88 | 106 | 91 | 115 | 400 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 更新 | 63 | 83 | 67 | 99 | 312 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 契約内容変更 | 542 | 485 | 445 | 497 | 1,969 | 0 | 2 | 1 | 3 | 6 |
| | 名義変更・住所変更 | 1,163 | 1,104 | 1,243 | 949 | 4,459 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | 特約中途付加 | 441 | 437 | 316 | 210 | 1,404 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | 解約手続 | 2,464 | 2,321 | 2,331 | 2,233 | 9,349 | 2 | 3 | 6 | 4 | 15 |
| | 解約返戻金 | 455 | 427 | 431 | 433 | 1,746 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 |
| | 生保カード・ATM関係 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他保全関係 | 2,948 | 3,152 | 2,831 | 2,816 | 11,747 | 2 | 0 | 3 | 0 | 5 |
| 計 | 8,164 | 8,115 | 7,755 | 7,352 | 31,386 | 6 | 10 | 14 | 10 | 40 | |
| 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等 | 104 | 104 | 144 | 207 | 559 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 死亡等保険金支払手続 | 435 | 347 | 387 | 362 | 1,531 | 0 | 1 | 1 | 3 | 5 |
| | 死亡等保険金不支払決定 | 29 | 18 | 23 | 12 | 82 | 1 | 1 | 7 | 1 | 10 |
| | 入院等給付金支払手続 | 5,247 | 5,333 | 5,527 | 4,875 | 20,982 | 9 | 7 | 9 | 6 | 31 |
| | 入院等給付金不支払決定 | 958 | 874 | 950 | 877 | 3,659 | 24 | 29 | 24 | 18 | 95 |
| | その他保険金・給付金関係 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 5 |
| | 計 | 6,773 | 6,676 | 7,031 | 6,333 | 26,813 | 35 | 39 | 44 | 29 | 147 |
| その他 | 職員の態度・マナー | 62 | 75 | 71 | 65 | 273 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 保険料控除 | 41 | 38 | 832 | 690 | 1,601 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 個人情報取扱関係 | 69 | 64 | 63 | 30 | 226 | 2 | 4 | 0 | 1 | 7 |
| | アフターサービス関係 | 1,096 | 1,178 | 1,336 | 1,119 | 4,729 | 2 | 0 | 5 | 0 | 7 |
| | その他 | 189 | 251 | 329 | 2,743 | 3,512 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | 計 | 1,457 | 1,606 | 2,631 | 4,647 | 10,341 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 総計 | | 28,468 | 26,103 | 26,960 | 26,880 | 108,411 | 63 | 70 | 91 | 65 | 289 |