

# 苦情項目別件数表

<平成30年度>

朝日生命保険相互会社

(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	100				100	5				5
	不適切な告知取得	4				4	0				0
	不適切な話法	1				1	2				2
	説明不十分	187				187	3				3
	事務取扱不注意	7				7	0				0
	契約確認	2				2	0				0
	契約引受関係	27				27	0				0
	証券未着	3				3	0				0
	その他新契約関係	176				176	0				0
	計	507				507	10				10
収納関係	集金	5				5	0				0
	口座振替・送金	102				102	0				0
	職域団体扱	14				14	0				0
	保険料払込関係	53				53	0				0
	保険料振替貸付	8				8	0				0
	失効・復活	20				20	0				0
	その他収納関係	21				21	0				0
	計	223				223	0				0
保全関係	配当内容	17				17	0				0
	契約者貸付	31				31	1				1
	更新	43				43	0				0
	契約内容変更	66				66	3				3
	名義変更・住所変更	91				91	0				0
	特約中途付加	1				1	0				0
	解約手続	581				581	1				1
	解約返戻金	46				46	1				1
	生保カード・ATM関係	27				27	0				0
	その他保全関係	165				165	0				0
計	1,068				1,068	6				6	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	110				110	0				0
	死亡等保険金支払手続	75				75	1				1
	死亡等保険金不支払決定	1				1	0				0
	入院等給付金支払手続	258				258	4				4
	入院等給付金不支払決定	58				58	3				3
	その他保険金・給付金関係	35				35	1				1
	計	537				537	9				9
その他	職員の態度・マナー	567				567	1				1
	保険料控除	3				3	0				0
	個人情報取扱関係	69				69	1				1
	アフターサービス関係	800				800	0				0
	その他	109				109	1				1
	計	1,548				1,548	3				3
総計		3,883				3,883	28				28