

苦情項目別件数表

<平成29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	81	73	92	91	337	6	4	4	5	19
	不適切な告知取得	4	2	1	7	14	0	0	1	0	1
	不適切な話法	3	0	0	0	3	0	0	0	1	1
	説明不十分	181	179	222	223	805	6	6	6	2	20
	事務取扱不注意	10	9	15	10	44	0	0	0	0	0
	契約確認	8	3	12	3	26	0	0	0	0	0
	契約引受関係	29	29	34	34	126	1	1	2	1	5
	証券未着	5	4	1	3	13	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	210	208	283	225	926	0	0	3	0	3
	計	531	507	660	596	2,294	13	11	16	9	49
収納関係	集金	0	4	8	0	12	1	0	0	0	1
	口座振替・送金	125	123	112	120	480	1	0	0	0	1
	職域団体扱	25	11	17	22	75	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	56	54	61	53	224	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	11	18	12	12	53	0	0	0	0	0
	失効・復活	23	33	28	23	107	0	1	0	0	1
	その他収納関係	16	12	22	14	64	0	0	0	1	1
	計	256	255	260	244	1,015	2	1	0	1	4
保全関係	配当内容	6	13	17	12	48	0	0	0	1	1
	契約者貸付	38	18	21	28	105	0	1	0	1	2
	更新	57	54	45	40	196	1	1	0	1	3
	契約内容変更	61	60	70	72	263	0	2	5	2	9
	名義変更・住所変更	70	89	182	98	439	1	1	0	1	3
	特約中途付加	0	2	8	1	11	0	1	0	0	1
	解約手続	557	529	602	567	2,255	1	2	2	8	13
	解約返戻金	34	40	43	32	149	0	0	2	0	2
	生保カード・ATM関係	22	22	17	25	86	0	0	0	0	0
	その他保全関係	135	143	183	133	594	0	0	0	0	0
計	980	970	1,188	1,008	4,146	3	8	9	14	34	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	129	165	171	135	600	1	1	1	1	4
	死亡等保険金支払手続	78	71	77	67	293	1	1	1	2	5
	死亡等保険金不支払決定	3	6	6	3	18	1	1	0	0	2
	入院等給付金支払手続	177	228	246	203	854	2	0	3	2	7
	入院等給付金不支払決定	60	46	58	48	212	9	10	12	9	40
	その他保険金・給付金関係	20	22	14	14	70	0	2	0	0	2
	計	467	538	572	470	2,047	14	15	17	14	60
その他	職員の態度・マナー	547	548	619	619	2,333	0	1	0	1	2
	保険料控除	2	0	123	40	165	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	55	82	121	53	311	2	1	2	1	6
	アフターサービス関係	720	773	1,065	848	3,406	1	0	1	0	2
	その他	82	86	161	75	404	0	0	0	1	1
	計	1,406	1,489	2,089	1,635	6,619	3	2	3	3	11
総計		3,640	3,759	4,769	3,953	16,121	35	37	45	41	158