

苦情項目別件数表

<平成29年度>

アクサ生命保険株式会社

(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	17	17	21	15	70	1	2	0	1	4
	不適切な告知取得	7	7	6	7	27	2	1	0	0	3
	不適切な話法	2	0	3	2	7	2	1	0	3	6
	説明不十分	195	179	204	181	759	6	5	6	3	20
	事務取扱不注意	37	48	55	38	178	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	契約引受関係	24	19	27	27	97	0	1	2	0	3
	証券未着	11	14	12	9	46	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	185	198	245	236	864	0	0	0	0	0
	計	478	482	573	516	2,049	11	10	8	7	36
収納関係	集金	31	0	2	3	36	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	208	223	240	234	905	0	0	0	0	0
	職域団体扱	62	27	34	32	155	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	47	43	31	28	149	1	0	2	0	3
	保険料振替貸付	35	33	31	31	130	0	0	0	0	0
	失効・復活	53	71	75	47	246	1	0	1	1	3
	その他収納関係	3	8	4	2	17	0	0	0	0	0
	計	439	405	417	377	1,638	2	0	3	1	6
保全関係	配当内容	6	14	5	8	33	0	1	2	1	4
	契約者貸付	109	103	134	142	488	0	2	3	0	5
	更新	71	87	55	57	270	0	0	0	0	0
	契約内容変更	108	76	82	79	345	1	0	0	0	1
	名義変更・住所変更	128	97	176	99	500	0	0	0	1	1
	特約中途付加	5	7	3	6	21	0	0	0	0	0
	解約手続	717	566	614	650	2,547	1	4	1	1	7
	解約返戻金	31	31	54	31	147	0	0	2	1	3
	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	194	149	139	128	610	1	0	1	0	2
計	1,369	1,130	1,262	1,200	4,961	3	7	9	4	23	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	139	145	123	110	517	1	0	2	1	4
	死亡等保険金支払手続	71	68	78	112	329	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	7	3	1	1	12	1	0	0	0	1
	入院等給付金支払手続	523	687	726	662	2,598	1	2	3	0	6
	入院等給付金不支払決定	135	152	182	182	651	4	3	4	6	17
	その他保険金・給付金関係	68	65	94	57	284	0	0	0	0	0
	計	943	1,120	1,204	1,124	4,391	7	5	9	7	28
その他	職員の態度・マナー	295	303	258	193	1,049	0	0	0	0	0
	保険料控除	6	19	382	98	505	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	33	21	19	20	93	0	0	1	0	1
	アフターサービス関係	1,554	1,818	2,090	2,286	7,748	0	1	0	0	1
	その他	169	127	122	87	505	0	1	1	0	2
	計	2,057	2,288	2,871	2,684	9,900	0	2	2	0	4
総計		5,286	5,425	6,327	5,901	22,939	23	24	31	19	97