

苦情項目別件数表

<平成30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	32				32	0				0
	不適切な告知取得	7				7	0				0
	不適切な話法	2				2	0				0
	説明不十分	181				181	2				2
	事務取扱不注意	63				63	0				0
	契約確認	2				2	0				0
	契約引受関係	28				28	1				1
	証券未着	17				17	0				0
	その他新契約関係	277				277	0				0
	計	609				609	3				3
収納関係	集金	1				1	0				0
	口座振替・送金	215				215	0				0
	職域団体扱	42				42	0				0
	保険料払込関係	23				23	0				0
	保険料振替貸付	35				35	1				1
	失効・復活	52				52	1				1
	その他収納関係	0				0	0				0
	計	368				368	2				2
保全関係	配当内容	10				10	0				0
	契約者貸付	124				124	1				1
	更新	79				79	1				1
	契約内容変更	81				81	0				0
	名義変更・住所変更	130				130	0				0
	特約中途付加	8				8	0				0
	解約手続	702				702	3				3
	解約返戻金	36				36	1				1
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	85				85	0				0
計	1,255				1,255	6				6	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	91				91	1				1
	死亡等保険金支払手続	92				92	0				0
	死亡等保険金不支払決定	6				6	2				2
	入院等給付金支払手続	712				712	0				0
	入院等給付金不支払決定	203				203	6				6
	その他保険金・給付金関係	62				62	0				0
	計	1,166				1,166	9				9
その他	職員の態度・マナー	202				202	0				0
	保険料控除	10				10	0				0
	個人情報取扱関係	22				22	0				0
	アフターサービス関係	2,029				2,029	1				1
	その他	99				99	1				1
計	2,362				2,362	2				2	
総計		5,760				5,760	22				22