

苦情項目別件数表

<平成30年度>

アクサダイレクト生命保険株式会社

(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	0				0	0				0
	不適切な告知取得	0				0	0				0
	不適切な話法	0				0	0				0
	説明不十分	0				0	0				0
	事務取扱不注意	0				0	0				0
	契約確認	1				1	0				0
	契約引受関係	5				5	0				0
	証券未着	0				0	0				0
	その他新契約関係	24				24	0				0
	計	30				30	0				0
収納関係	集金	0				0	0				0
	口座振替・送金	8				8	0				0
	職域団体扱	0				0	0				0
	保険料払込関係	0				0	0				0
	保険料振替貸付	0				0	0				0
	失効・復活	3				3	0				0
	その他収納関係	1				1	0				0
	計	12				12	0				0
保全関係	配当内容	0				0	0				0
	契約者貸付	0				0	0				0
	更新	3				3	0				0
	契約内容変更	2				2	0				0
	名義変更・住所変更	1				1	0				0
	特約中途付加	1				1	0				0
	解約手続	5				5	0				0
	解約返戻金	0				0	0				0
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	1				1	0				0
計	13				13	0				0	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0				0	0				0
	死亡等保険金支払手続	1				1	0				0
	死亡等保険金不支払決定	0				0	0				0
	入院等給付金支払手続	15				15	0				0
	入院等給付金不支払決定	2				2	3				3
	その他保険金・給付金関係	0				0	0				0
計	18				18	3				3	
その他	職員の態度・マナー	0				0	0				0
	保険料控除	0				0	0				0
	個人情報取扱関係	0				0	1				1
	アフターサービス関係	0				0	0				0
	その他	14				14	0				0
計	14				14	1				1	
総計		87				87	4				4