

# 苦情項目別件数表

<平成29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	0	0	0	0	0	0
	不適切な告知取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	説明不十分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	事務取扱不注意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約確認	3	6	2	3	14	0	0	0	0	0
	契約引受関係	5	4	3	5	17	0	1	0	0	1
	証券未着	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	18	9	12	24	63	0	0	0	0	0
	計	26	19	17	32	94	0	1	0	0	1
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	6	7	5	7	25	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	3	0	1	4	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	6	11	5	8	30	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	更新	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約内容変更	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	2	1	0	1	4	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	解約手続	3	1	2	1	7	0	0	0	0	0
	解約返戻金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0
計	6	3	3	3	15	0	0	0	0	0	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	3	6	12	13	34	0	0	1	2	3
	入院等給付金不支払決定	1	2	3	1	7	0	1	1	0	2
	その他保険金・給付金関係	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0
	計	4	8	17	15	44	0	1	2	2	5
その他	職員の態度・マナー	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	1	0	3	1	5	0	0	0	0	0
	その他	15	8	13	11	47	0	0	0	0	0
	計	16	8	17	15	56	0	0	0	0	0
総計		58	49	59	73	239	0	2	2	2	6