

苦情項目別件数表

<平成29年度>

第一フロンティア生命保険株式会社

(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	11	6	10	6	33	1	0	2	4	7
	不適切な告知取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不適切な話法	1	1	0	1	3	0	1	1	3	5
	説明不十分	154	182	219	200	755	0	1	2	3	6
	事務取扱不注意	30	55	44	53	182	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約引受関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	証券未着	18	10	32	24	84	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	28	43	47	41	159	0	0	0	0	0
	計	242	297	352	325	1,216	1	2	5	10	18
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	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	10	3	2	2	17	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	33	36	20	43	132	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	46	52	54	78	230	0	0	0	0	0
	解約返戻金	6	16	20	16	58	0	0	0	2	2
	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	21	35	29	30	115	0	0	0	0	0
計	116	142	125	169	552	0	0	0	2	2	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	54	66	43	22	185	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	40	42	35	38	155	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保険金・給付金関係	20	18	27	23	88	0	0	0	0	0
	計	114	126	105	83	428	0	0	0	0	0
その他	職員の態度・マナー	9	11	20	19	59	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	7	7	14	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	12	3	7	2	24	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	64	77	59	110	310	0	0	0	0	0
	その他	311	359	465	452	1,587	0	0	0	0	0
	計	396	450	558	590	1,994	0	0	0	0	0
総計		868	1,015	1,140	1,167	4,190	1	2	5	12	20