

# 苦情項目別件数表

<平成29年度>

ネオファース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	8	0	3	9	20	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	1	0	1	0	2
	説明不十分	33	50	36	64	183	0	0	1	0	1
	事務取扱不注意	7	9	2	13	31	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	12	9	5	5	31	0	0	0	0	0
	証券未着	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	14	8	21	33	76	0	0	0	0	0
	計	74	76	67	124	341	1	0	2	0	3
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	3	3	4	2	12	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	9	5	2	4	20	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	1	2	1	2	6	0	0	0	0	0
	その他収納関係	13	13	13	16	55	0	0	0	0	0
	計	26	23	20	24	93	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	3	4	2	9	0	0	0	0	0
	契約内容変更	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	0	1	4	1	6	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	解約手続	3	2	5	6	16	0	0	0	0	0
	解約返戻金	0	2	1	0	3	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	3	3	7	5	18	0	0	0	0	0
計	6	12	22	14	54	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	13	7	19	19	58	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	2	1	1	0	4	0	0	0	0	0
	その他保険金・給付金関係	4	8	9	15	36	0	0	0	0	0
	計	19	16	29	34	98	0	0	0	0	0
その他	職員の態度・マナー	10	16	20	14	60	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	15	0	15	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	0	2	3	7	12	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	8	15	12	12	47	0	0	0	0	0
	その他	4	2	2	3	11	0	0	0	0	0
計	22	35	52	36	145	0	0	0	0	0	
総計		147	162	190	232	731	1	0	2	0	3