

苦情項目別件数表

<平成30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	11				11	0				0
	不適切な告知取得	2				2	0				0
	不適切な話法	0				0	0				0
	説明不十分	88				88	0				0
	事務取扱不注意	11				11	0				0
	契約確認	0				0	0				0
	契約引受関係	10				10	0				0
	証券未着	1				1	0				0
	その他新契約関係	33				33	0				0
	計	156				156	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	2				2	0				0
	保険料振替貸付	0				0	0				0
	失効・復活	2				2	0				0
	その他収納関係	16				16	0				0
	計	28				28	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	5				5	0				0
	契約内容変更	2				2	0				0
	名義変更・住所変更	7				7	0				0
	特約中途付加	0				0	0				0
	解約手続	4				4	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	2				2	0				0
計	20				20	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	0				0	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	30				30	0				0
	入院等給付金不支払決定	3				3	2				2
	その他保険金・給付金関係	14				14	0				0
	計	47				47	2				2
その他	職員の態度・マナー	22				22	0				0
	保険料控除	0				0	0				0
	個人情報取扱関係	4				4	0				0
	アフターサービス関係	22				22	0				0
	その他	2				2	0				0
計	50				50	0				0	
総計		301				301	2				2