

苦情項目別件数表

<平成29年度>

エヌエヌ生命保険株式会社

(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	1	0	0	1	0	2	0	0	2
	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	40	24	23	9	96	1	0	0	0	1
	事務取扱不注意	0	1	3	0	4	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	22	23	19	8	72	0	0	0	0	0
	証券未着	0	3	1	1	5	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	4	7	4	3	18	0	0	0	0	0
	計	66	59	50	21	196	1	2	0	0	3
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	17	9	11	8	45	0	0	0	0	0
	職域団体扱	7	1	2	4	14	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	3	2	0	5	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	2	3	0	5	0	0	0	0	0
	失効・復活	2	5	9	4	20	0	0	1	0	1
	その他収納関係	0	1	2	2	5	0	0	0	0	0
	計	26	21	29	18	94	0	0	1	0	1
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	2	2	4	5	13	0	0	0	0	0
	更新	0	4	4	5	13	0	0	0	0	0
	契約内容変更	4	2	0	3	9	0	1	0	0	1
	名義変更・住所変更	7	9	9	8	33	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	解約手続	19	18	33	12	82	0	0	0	0	0
	解約返戻金	118	78	10	9	215	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	14	25	23	6	68	0	1	0	0	1
計	164	139	83	48	434	0	2	0	0	2	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	106	117	54	26	303	0	1	0	0	1
	死亡等保険金支払手続	9	8	8	8	33	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	11	11	8	10	40	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
	その他保険金・給付金関係	70	74	44	21	209	0	0	0	0	0
	計	196	210	114	66	586	1	1	0	0	2
その他	職員の態度・マナー	1	3	7	5	16	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	2	1	2	1	6	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	38	37	30	24	129	0	0	0	0	0
	その他	4	5	9	1	19	0	0	0	0	0
	計	45	46	48	31	170	0	0	0	0	0
総計		497	475	324	184	1,480	2	5	1	0	8