

苦情項目別件数表

<平成30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	2				2	0				0
	不適切な告知取得	1				1	0				0
	不適切な話法	0				0	0				0
	説明不十分	17				17	0				0
	事務取扱不注意	3				3	0				0
	契約確認	0				0	0				0
	契約引受関係	19				19	0				0
	証券未着	0				0	0				0
	その他新契約関係	7				7	0				0
	計	49				49	0				0
収納関係	集金	0				0	0				0
	口座振替・送金	9				9	0				0
	職域団体扱	2				2	0				0
	保険料払込関係	0				0	0				0
	保険料振替貸付	1				1	0				0
	失効・復活	8				8	0				0
	その他収納関係	3				3	0				0
	計	23				23	0				0
保全関係	配当内容	0				0	0				0
	契約者貸付	6				6	0				0
	更新	2				2	0				0
	契約内容変更	8				8	0				0
	名義変更・住所変更	10				10	0				0
	特約中途付加	1				1	0				0
	解約手続	16				16	0				0
	解約返戻金	9				9	0				0
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	11				11	0				0
計	63				63	0				0	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	41				41	0				0
	死亡等保険金支払手続	10				10	0				0
	死亡等保険金不支払決定	1				1	0				0
	入院等給付金支払手続	7				7	1				1
	入院等給付金不支払決定	1				1	0				0
	その他保険金・給付金関係	22				22	0				0
	計	82				82	1				1
その他	職員の態度・マナー	4				4	0				0
	保険料控除	0				0	0				0
	個人情報取扱関係	0				0	0				0
	アフターサービス関係	42				42	0				0
	その他	3				3	0				0
	計	49				49	0				0
総計		266				266	1				1