

苦情項目別件数表

<2024年度>

アフラック生命保険株式会社

(単位:件)

		会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
項目	内容	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	4	4		10	1	2	3		6
	不適切な告知取得	1	0	0		1	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	1		1
	説明不十分	211	216	223		650	1	6	1		8
	事務取扱不注意	207	155	173		535	0	1	1		2
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	214	157	169		540	1	0	1		2
	証券未着	2	7	5		14	0	0	0		0
	その他新契約関係	2,823	2,213	2,367		7,403	0	2	1		3
	計	3,460	2,752	2,941		9,153	3	11	8		22
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	925	815	792		2,532	0	0	0		0
	職域団体扱	123	103	110		336	0	0	0		0
	保険料払込関係	5	12	9		26	0	1	1		2
	保険料振替貸付	14	3	7		24	0	0	0		0
	失効・復活	191	164	173		528	2	2	0		4
	その他収納関係	0	0	0		0	0	0	1		1
	計	1,258	1,097	1,091		3,446	2	3	2		7
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	43	35	38		116	0	0	0		0
	更新	80	88	98		266	1	1	0		2
	契約内容変更	228	182	190		600	2	3	1		6
	名義変更・住所変更	374	316	393		1,083	0	1	0		1
	特約中途付加	197	191	229		617	1	0	2		3
	解約手続	1,016	914	980		2,910	9	2	3		14
	解約返戻金	239	206	224		669	3	2	2		7
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	1,824	1,827	1,983		5,634	0	0	3		3
	計	4,001	3,759	4,135		11,895	16	9	11		36
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	190	159	193		542	1	0	0		1
	死亡等保険金支払手続	161	176	172		509	0	0	1		1
	死亡等保険金不支払決定	10	14	13		37	1	0	1		2
	入院等給付金支払手続	2,317	2,189	2,026		6,532	7	2	5		14
	入院等給付金不支払決定	586	535	518		1,639	15	14	17		46
	その他保険金・給付金関係	0	0	0		0	0	1	2		3
	計	3,264	3,073	2,922		9,259	24	17	26		67
その他	職員の態度・マナー	20	36	16		72	0	1	0		1
	保険料控除	26	85	824		935	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	66	60	66		192	1	1	0		2
	アフターサービス関係	1,190	1,144	1,098		3,432	0	2	1		3
	その他	759	861	756		2,376	0	2	1		3
	計	2,061	2,186	2,760		7,007	1	6	2		9
総計		14,044	12,867	13,849		40,760	40	40	49		141