

苦情項目別件数表

<2022年度>

アフラック生命保険株式会社

(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	3	4	2	4	13	2	3	3	4	12
	不適切な告知取得	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1
	不適切な話法	0	0	0	0	0	2	3	2	2	9
	説明不十分	116	94	93	130	433	1	7	8	4	20
	事務取扱不注意	220	221	293	222	956	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	256	307	276	218	1,057	0	1	2	1	4
	証券未着	14	4	6	5	29	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	3,125	2,842	2,611	3,016	11,594	0	3	1	2	6
計	3,735	3,472	3,281	3,595	14,083	5	18	16	13	52	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	1,042	1,001	967	1,039	4,049	1	0	2	0	3
	職域団体扱	147	111	105	111	474	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	14	3	13	18	48	0	2	1	2	5
	保険料振替貸付	7	9	9	7	32	0	0	0	0	0
	失効・復活	148	194	174	169	685	0	3	2	2	7
	その他収納関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	1,358	1,318	1,268	1,344	5,288	1	5	5	4	15
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	49	36	37	40	162	0	0	0	0	0
	更新	69	82	87	104	342	0	1	0	0	1
	契約内容変更	227	184	186	191	788	0	3	0	3	6
	名義変更・住所変更	446	389	435	374	1,644	0	1	1	3	5
	特約中途付加	133	134	107	117	491	0	0	0	0	0
	解約手続	1,255	1,113	1,122	1,144	4,634	4	6	6	4	20
	解約返戻金	328	287	299	283	1,197	4	3	3	1	11
	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	1,744	1,843	1,948	1,938	7,473	4	3	3	0	10
	計	4,251	4,068	4,221	4,191	16,731	12	17	13	11	53
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	223	219	190	246	878	2	0	1	0	3
	死亡等保険金支払手続	201	243	284	233	961	0	0	0	1	1
	死亡等保険金不支払決定	7	13	10	11	41	0	2	0	1	3
	入院等給付金支払手続	2,826	6,647	14,231	3,565	27,269	7	6	11	3	27
	入院等給付金不支払決定	557	513	521	683	2,274	18	23	15	21	77
	その他保険金・給付金関係	0	0	0	0	0	1	2	1	1	5
	計	3,814	7,635	15,236	4,738	31,423	28	33	28	27	116
その他	職員の態度・マナー	100	29	19	9	157	0	0	0	2	2
	保険料控除	25	79	828	415	1,347	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	39	44	86	1,649	1,818	1	4	1	3	9
	アフターサービス関係	1,322	1,283	1,393	1,273	5,271	1	1	1	0	3
	その他	844	747	736	758	3,085	2	0	0	0	2
計	2,330	2,182	3,062	4,104	11,678	4	5	2	5	16	
総計		15,488	18,675	27,068	17,972	79,203	50	78	64	60	252