

苦情項目別件数表

<2022年度>

朝日生命保険相互会社

(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	74	60	64	67	265	10	5	3	13	31
	不適切な告知取得	1	5	3	6	15	0	0	1	0	1
	不適切な話法	1	1	5	4	11	2	1	1	0	4
	説明不十分	107	95	125	100	427	3	3	7	4	17
	事務取扱不注意	4	5	8	3	20	0	1	0	0	1
	契約確認	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0
	契約引受関係	12	34	25	29	100	0	0	2	0	2
	証券未着	3	4	1	3	11	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	131	86	118	74	409	2	0	2	1	5
計	333	291	349	287	1,260	17	10	16	18	61	
収納関係	集金	3	0	1	1	5	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	85	79	103	78	345	0	0	0	0	0
	職域団体扱	11	7	16	10	44	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	61	46	53	70	230	0	1	2	0	3
	保険料振替貸付	7	3	8	5	23	0	1	0	0	1
	失効・復活	25	24	21	19	89	0	0	0	0	0
	その他収納関係	22	9	18	4	53	0	0	1	0	1
	計	214	168	220	187	789	0	2	3	0	5
保全関係	配当内容	6	2	11	5	24	0	0	0	0	0
	契約者貸付	16	9	27	12	64	2	0	1	1	4
	更新	62	42	60	48	212	2	0	0	2	4
	契約内容変更	62	66	48	64	240	0	0	1	0	1
	名義変更・住所変更	541	526	573	535	2,175	0	0	1	1	2
	特約中途付加	8	5	4	0	17	0	0	0	0	0
	解約手続	532	397	444	551	1,924	3	3	6	5	17
	解約返戻金	21	15	17	14	67	2	0	2	1	5
	生保カード・ATM関係	16	5	11	8	40	0	0	0	0	0
	その他保全関係	132	126	163	146	567	0	1	0	1	2
計	1,396	1,193	1,358	1,383	5,330	9	4	11	11	35	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	94	97	89	117	397	1	0	2	0	3
	死亡等保険金支払手続	91	62	76	77	306	2	2	2	1	7
	死亡等保険金不支払決定	1	0	1	3	5	1	1	1	2	5
	入院等給付金支払手続	482	545	1,048	549	2,624	1	3	1	2	7
	入院等給付金不支払決定	30	35	57	42	164	6	3	6	10	25
	その他保険金・給付金関係	18	11	23	7	59	1	0	1	0	2
	計	716	750	1,294	795	3,555	12	9	13	15	49
その他	職員の態度・マナー	376	365	364	286	1,391	1	0	0	1	2
	保険料控除	3	4	140	22	169	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	71	79	121	61	332	1	1	1	0	3
	アフターサービス関係	902	1,069	1,226	1,269	4,466	0	0	0	1	1
	その他	131	22	138	91	382	0	0	0	1	1
計	1,483	1,539	1,989	1,729	6,740	2	1	1	3	7	
総計		4,142	3,941	5,210	4,381	17,674	40	26	44	47	157