

苦情項目別件数表

<2025年度>

アクサ生命保険株式会社

(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	34	31	30		95	3	1	2		6
	不適切な告知取得	5	4	4		13	1	0	1		2
	不適切な話法	1	0	0		1	2	9	4		15
	説明不十分	115	148	133		396	4	4	3		11
	事務取扱不注意	21	26	32		79	1	0	0		1
	契約確認	8	5	5		18	0	0	0		0
	契約引受関係	10	12	12		34	0	0	0		0
	証券未着	3	3	3		9	0	0	0		0
	その他新契約関係	83	68	66		217	3	0	1		4
	計		280	297	285		862	14	14	11	
収納関係	集金	1	0	0		1	0	0	0		0
	口座振替・送金	162	185	155		502	1	0	0		1
	職域団体扱	11	8	13		32	0	0	0		0
	保険料払込関係	7	18	22		47	1	0	1		2
	保険料振替貸付	9	9	11		29	0	0	0		0
	失効・復活	43	54	59		156	0	1	0		1
	その他収納関係	12	5	10		27	0	0	0		0
	計		245	279	270		794	2	1	1	
保全関係	配当内容	0	2	3		5	0	0	0		0
	契約者貸付	45	47	39		131	0	2	1		3
	更新	23	21	18		62	0	1	0		1
	契約内容変更	65	71	60		196	2	5	3		10
	名義変更・住所変更	74	69	112		255	0	0	0		0
	特約中途付加	3	2	2		7	0	0	0		0
	解約手続	422	375	366		1,163	3	8	4		15
	解約返戻金	38	27	19		84	4	1	1		6
	生保カード・ATM関係	0	1	0		1	0	0	0		0
	その他保全関係	56	43	49		148	0	2	0		2
計		726	658	668		2,052	9	19	9		37
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	37	48	37		122	0	0	1		1
	死亡等保険金支払手続	68	72	64		204	1	0	0		1
	死亡等保険金不支払決定	3	5	3		11	1	0	0		1
	入院等給付金支払手続	474	429	451		1,354	3	5	5		13
	入院等給付金不支払決定	99	99	112		310	12	11	26		49
	その他保険金・給付金関係	11	7	6		24	1	0	2		3
	計		692	660	673		2,025	18	16	34	
その他	職員の態度・マナー	305	300	263		868	0	1	0		1
	保険料控除	15	4	282		301	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	13	14	9		36	0	0	0		0
	アフターサービス関係	1,176	1,250	1,307		3,733	1	0	0		1
	その他	101	80	81		262	0	0	0		0
計		1,610	1,648	1,942		5,200	1	1	0		2
総計		3,553	3,542	3,838		10,933	44	51	55		150