

苦情項目別件数表

<2022年度>

アクサ生命保険株式会社

(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	22	18	22	10	72	3	1	2	2	8
	不適切な告知取得	0	5	3	3	11	0	0	0	1	1
	不適切な話法	1	2	0	3	6	2	2	3	4	11
	説明不十分	164	165	158	130	617	5	6	5	5	21
	事務取扱不注意	41	38	35	29	143	1	0	0	0	1
	契約確認	19	13	20	13	65	0	1	0	0	1
	契約引受関係	49	23	34	19	125	0	1	0	1	2
	証券未着	7	7	5	4	23	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	266	187	273	188	914	0	0	0	0	0
	計	569	458	550	399	1,976	11	11	10	13	45
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	157	135	133	157	582	0	1	0	0	1
	職域団体扱	21	14	14	9	58	1	0	0	0	1
	保険料払込関係	24	19	20	18	81	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	8	8	9	13	38	0	0	0	0	0
	失効・復活	63	64	46	69	242	0	1	0	1	2
	その他収納関係	2	2	1	5	10	1	0	0	0	1
	計	275	242	223	271	1,011	2	2	0	1	5
保全関係	配当内容	5	4	2	2	13	0	0	0	0	0
	契約者貸付	87	83	58	64	292	3	0	0	0	3
	更新	41	32	27	38	138	0	0	0	0	0
	契約内容変更	67	60	63	60	250	0	3	1	1	5
	名義変更・住所変更	90	97	102	75	364	0	0	0	1	1
	特約中途付加	1	3	3	6	13	0	0	0	0	0
	解約手続	330	260	251	356	1,197	4	2	2	0	8
	解約返戻金	46	37	34	32	149	3	1	0	3	7
	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	53	46	48	39	186	0	0	0	0	0
	計	720	622	588	672	2,602	10	6	3	5	24
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	42	36	50	56	184	3	1	0	0	4
	死亡等保険金支払手続	60	60	129	78	327	1	0	0	1	2
	死亡等保険金不支払決定	4	1	6	2	13	0	0	1	0	1
	入院等給付金支払手続	860	1,464	2,712	731	5,767	1	6	7	2	16
	入院等給付金不支払決定	139	141	143	159	582	3	4	4	3	14
	その他保険金・給付金関係	15	6	4	4	29	0	0	1	0	1
	計	1,120	1,708	3,044	1,030	6,902	8	11	13	6	38
その他	職員の態度・マナー	153	300	324	231	1,008	0	0	1	0	1
	保険料控除	4	5	83	28	120	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	13	10	8	18	49	0	1	2	0	3
	アフターサービス関係	1,071	1,551	1,412	1,389	5,423	0	0	0	0	0
	その他	103	131	231	178	643	0	0	0	1	1
計	1,344	1,997	2,058	1,844	7,243	0	1	3	1	5	
総計		4,028	5,027	6,463	4,216	19,734	31	31	29	26	117