

苦情項目別件数表

<2022年度>

アクサダイレクト生命保険株式会社

(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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不適切な告知取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	説明不十分	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	事務取扱不注意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約確認	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0
	契約引受関係	3	7	6	0	16	2	0	0	0	2
	証券未着	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	11	18	14	10	53	0	1	1	0	2
計	15	26	21	11	73	2	2	1	0	5	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	11	10	11	11	43	0	0	0	1	1
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	4	4	3	6	17	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0
計	15	14	16	18	63	0	0	0	1	1	
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	更新	2	3	1	0	6	0	0	0	0	0
	契約内容変更	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	解約手続	6	4	3	1	14	0	0	0	0	0
	解約返戻金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	2	2	0	2	6	0	0	0	1	1
計	11	9	4	5	29	0	0	0	1	1	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	3	3	2	2	10	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	27	39	84	16	166	0	2	3	0	5
	入院等給付金不支払決定	5	7	9	8	29	3	3	4	3	13
	その他保険金・給付金関係	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0
	計	36	49	95	27	207	3	5	7	3	18
その他	職員の態度・マナー	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	保険料控除	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	1	2	1	0	4	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	1	2	1	3	7	0	0	0	0	0
	その他	9	19	5	7	40	0	0	0	0	0
計	11	24	8	10	53	0	0	0	1	1	
総計		88	122	144	71	425	5	7	8	6	26