

苦情項目別件数表

<2022年度>

エヌエヌ生命保険株式会社

(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	1	1	2	1	5	0	0	0	0	0
	不適切な告知取得	0	0	0	1	1	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	13	6	9	5	33	0	0	0	0	0
	事務取扱不注意	0	0	2	1	3	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	1	4	4	4	13	0	0	0	0	0
	証券未着	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	3	9	14	12	38	0	0	0	0	0
計	18	20	31	24	93	0	0	0	0	0	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	7	12	10	9	38	0	0	0	0	0
	職域団体扱	1	3	1	3	8	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	失効・復活	6	8	5	4	23	0	0	0	0	0
	その他収納関係	1	0	2	0	3	0	0	0	0	0
計	17	24	19	16	76	0	0	0	0	0	
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	4	2	5	1	12	0	0	0	0	0
	更新	2	1	1	1	5	0	0	0	1	1
	契約内容変更	2	3	4	7	16	0	1	0	0	1
	名義変更・住所変更	1	4	2	2	9	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	8	13	12	14	47	0	0	0	0	0
	解約返戻金	1	2	1	1	5	0	1	0	0	1
	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	9	4	6	12	31	0	0	0	0	0
計	27	29	31	38	125	0	2	0	1	3	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	2	0	0	4	6	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	7	6	15	6	34	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	1	1	1	3	6	0	0	0	1	1
	入院等給付金支払手続	8	11	5	6	30	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	1	5	2	1	9	0	2	0	0	2
	その他保険金・給付金関係	3	4	1	5	13	0	0	0	0	0
	計	22	27	24	25	98	0	2	0	1	3
その他	職員の態度・マナー	2	0	2	2	6	0	0	0	1	1
	保険料控除	0	1	3	1	5	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	12	13	13	15	53	0	0	0	0	0
	その他	4	3	3	3	13	0	1	0	0	1
計	18	18	21	22	79	0	1	0	1	2	
総計		102	118	126	125	471	0	5	0	3	8