## 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				
		<b>第1</b> 四半期	<b>第2</b> 四半期	<b>第3</b> 四半期	<b>第4</b> 四半期	計	<b>第1</b> 四半期	<b>第2</b> 四半期	<b>第3</b> 四半期	<b>第4</b> 四半期	計
新契約関係	不適切な募集行為	5	1	2		8	0	0	1		
	不適切な告知取得	0	0	0		0	0	1	0		
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		(
	説明不十分	5	4	5		14	0	0	0		(
	事務取扱不注意	5	2	2		9	0	0	0		(
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		(
	契約引受関係	5	4	6		15	0	0	0		(
	証券未着	0	0	0		0	0	0	0		(
	その他新契約関係	6	7	10		23	0	0	0		(
	計	26	18	25		69	0	1	1		:
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		(
	口座振替·送金	8	5	7		20	0	0	0		(
	職域団体扱	7	4	0		11	0	0	0		(
	保険料払込関係	0	2	3		5	0	0	0		(
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		(
	失効・復活	8	4	2		14	1	0	0		
	その他収納関係	0	0	0		0	0	0	0		(
	計	23	15	12		50	1	0	0		
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		(
	契約者貸付	12	6	4		22	0	0	0		(
	更新	4	1	2		7	0	0	0		(
	契約内容変更	2	4	3		9	0	0	0		(
	名義変更•住所変更	2	3	11		16	0	0	0		(
	特約中途付加	0	0	0		0	0	0	0		(
	解約手続	31	58	32		121	0	0	0		(
	解約返戻金	0	3	4		7	0	0	0		(
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		(
	その他保全関係	10	264	21		295	0	1	0		
	計	61	339	77		477	0	1	0		
保険金・給付金関係	満期保険金·年金等	4	1	5		10	0	0	0		(
	死亡等保険金支払手続	12	5	4		21	0	0	0		(
	死亡等保険金不支払決定	1	2	3		6	1	0	1		
	入院等給付金支払手続	5	7	5		17	0	0	0		(
	入院等給付金不支払決定	3	0	1		4	0	0	0		(
	その他保険金・給付金関係	8	6	7		21	0	0	0		(
	計	33	21	25		79	1	0	1		
その他	職員の態度・マナー	1	2	2		5	0	0	0		(
	保険料控除	0	0	2		2	0	0	0		(
	個人情報取扱関係	0	2	0		2	0	0	0		(
	アフターサービス関係	25	14	16		55	0	0	0		(
	その他	17	5	13		35	0	0	0		
	計	43	23	33		99	0	0	0		
	総計		416	172		774	2	2	2		