

苦情項目別件数表

<平成29年度>

オリックス生命保険株式会社

(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	31	37	34	35	137	0	1	0	2	3
	不適切な告知取得	7	3	7	9	26	0	0	1	0	1
	不適切な話法	1	0	1	2	4	1	1	0	0	2
	説明不十分	193	142	135	168	638	1	3	0	3	7
	事務取扱不注意	52	22	23	72	169	2	0	0	0	2
	契約確認	40	45	35	25	145	0	0	0	0	0
	契約引受関係	443	203	276	268	1,190	2	0	3	1	6
	証券未着	18	20	16	25	79	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	544	460	566	1,191	2,761	0	1	2	0	3
	計	1,329	932	1,093	1,795	5,149	6	6	6	6	24
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	390	421	442	476	1,729	2	1	0	0	3
	職域団体扱	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	54	37	49	39	179	1	0	0	0	1
	保険料振替貸付	6	9	9	9	33	0	0	0	0	0
	失効・復活	55	95	87	89	326	0	1	0	2	3
	その他収納関係	5	12	3	6	26	0	0	0	0	0
	計	510	574	591	621	2,296	3	2	0	2	7
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	19	35	38	37	129	0	0	0	0	0
	更新	12	12	15	16	55	0	0	0	0	0
	契約内容変更	77	72	96	97	342	0	1	0	1	2
	名義変更・住所変更	125	128	159	159	571	0	0	0	0	0
	特約中途付加	19	21	27	28	95	0	0	0	0	0
	解約手続	286	276	431	327	1,320	1	3	1	1	6
	解約返戻金	25	34	32	20	111	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	116	274	263	334	987	0	0	0	0	0
計	679	852	1,061	1,018	3,610	1	5	1	2	9	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	351	327	373	341	1,392	1	0	0	1	2
	死亡等保険金支払手続	60	73	86	70	289	2	1	0	0	3
	死亡等保険金不支払決定	3	1	2	2	8	1	0	1	0	2
	入院等給付金支払手続	474	682	929	1,015	3,100	2	6	2	6	16
	入院等給付金不支払決定	169	169	210	190	738	16	9	15	8	48
	その他保険金・給付金関係	18	14	23	21	76	0	0	0	1	1
	計	1,075	1,266	1,623	1,639	5,603	22	16	18	16	72
その他	職員の態度・マナー	60	48	78	88	274	0	0	0	0	0
	保険料控除	3	6	248	81	338	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	38	38	32	25	133	2	1	0	1	4
	アフターサービス関係	357	340	359	669	1,725	1	0	3	3	7
	その他	179	201	264	615	1,259	3	0	0	2	5
	計	637	633	981	1,478	3,729	6	1	3	6	16
総計		4,230	4,257	5,349	6,551	20,387	38	30	28	32	128