

苦情項目別件数表

<2024年度>

マニユライフ生命保険株式会社

(単位:件)

		会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
項目	内容	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	7	14	13		34	1	1	0		2
	不適切な告知取得	0	0	0		0	0	0	1		1
	不適切な話法	6	3	2		11	1	0	0		1
	説明不十分	39	36	25		100	3	5	5		13
	事務取扱不注意	19	10	25		54	0	0	0		0
	契約確認	1	1	3		5	0	0	0		0
	契約引受関係	1	1	0		2	0	0	0		0
	証券未着	1	0	1		2	0	1	0		1
	その他新契約関係	8	4	7		19	0	0	2		2
	計		82	69	76		227	5	7	8	
収納関係	集金	0	0	1		1	0	0	0		0
	口座振替・送金	11	6	9		26	1	0	0		1
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	1	2	0		3	0	0	1		1
	保険料振替貸付	2	0	0		2	0	0	0		0
	失効・復活	3	2	2		7	1	1	0		2
	その他収納関係	3	8	2		13	0	0	0		0
	計		20	18	14		52	2	1	1	
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	1	3	2		6	0	0	0		0
	更新	3	5	3		11	0	1	0		1
	契約内容変更	3	7	3		13	1	1	1		3
	名義変更・住所変更	7	7	8		22	0	1	1		2
	特約中途付加	0	0	0		0	0	0	0		0
	解約手続	23	38	23		84	0	3	2		5
	解約返戻金	0	4	2		6	2	3	4		9
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	4	2	3		9	0	0	0		0
	計		41	66	44		151	3	9	8	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	5	4	8		17	1	1	0		2
	死亡等保険金支払手続	4	8	14		26	0	2	1		3
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0		0	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	20	21	27		68	1	0	2		3
	入院等給付金不支払決定	3	3	4		10	0	1	3		4
	その他保険金・給付金関係	11	8	7		26	0	0	0		0
	計		43	44	60		147	2	4	6	
その他	職員の態度・マナー	25	23	12		60	0	0	0		0
	保険料控除	0	1	20		21	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	5	48	6		59	2	1	0		3
	アフターサービス関係	52	46	66		164	0	0	1		1
	その他	317	303	465		1,085	1	1	1		3
	計		399	421	569		1,389	3	2	2	
総計		585	618	763		1,966	15	23	25		63