

苦情項目別件数表

<2025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	5	9	12		26	1	0	5		6
	不適切な告知取得	0	0	1		1	0	0	0		0
	不適切な話法	5	0	6		11	2	1	2		5
	説明不十分	15	24	23		62	1	6	1		8
	事務取扱不注意	16	23	15		54	0	0	2		2
	契約確認	3	2	1		6	0	0	0		0
	契約引受関係	0	0	1		1	0	0	0		0
	証券未着	0	0	2		2	0	0	0		0
	その他新契約関係	2	2	4		8	0	0	0		0
	計		46	60	65		171	4	7	10	
収納関係	集金	0	1	0		1	0	0	0		0
	口座振替・送金	10	7	3		20	1	0	1		2
	職域団体扱	2	0	0		2	0	0	0		0
	保険料払込関係	1	0	0		1	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	1	0		1	0	0	0		0
	失効・復活	2	5	1		8	1	0	2		3
	その他収納関係	1	2	0		3	0	0	0		0
	計		16	16	4		36	2	0	3	
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	0	1	0		1	0	3	0		3
	更新	12	1	3		16	1	1	1		3
	契約内容変更	143	10	4		157	0	0	1		1
	名義変更・住所変更	8	5	7		20	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	0		0	0	0	0		0
	解約手続	8	17	26		51	2	2	1		5
	解約返戻金	1	1	3		5	1	1	2		4
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	0	3	3		6	0	2	0		2
計		172	38	46		256	4	9	5		18
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	6	20	4		30	2	0	2		4
	死亡等保険金支払手続	5	4	5		14	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	6	14	14		34	0	1	0		1
	入院等給付金不支払決定	3	1	4		8	0	1	0		1
	その他保険金・給付金関係	7	14	8		29	0	0	1		1
	計		27	53	35		115	2	4	4	
その他	職員の態度・マナー	19	26	21		66	0	0	0		0
	保険料控除	0	0	23		23	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	5	5	4		14	0	0	0		0
	アフターサービス関係	41	46	34		121	0	0	0		0
	その他	397	457	635		1,489	0	0	1		1
計		462	534	717		1,713	0	0	1		1
総計		723	701	867		2,291	12	20	23		55