苦情項目別件数表　　〈2024年度〉

メディケア生命保険株式会社

（単位：件）

項目	内容	会社に寄せられた苦情 第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	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
新契約関係	不適切な募集行為	14	14	20		48	1	1	0		2
	不適切な告知取得	2	2	2		6	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		0
	説明不十分	24	37	28		89	3	0	1		4
	事務取扱不注意	216	238	363		817	0	0	1		1
	契約確認	3	1	1		5	0	0	0		0
	契約引受関係	6	7	10		23	0	1	0		1
	証券未着	1	1	0		2	0	0	0		0
	その他新契約関係	15	14	21		50	0	1	0		1
	計	281	314	445		1,040	4	3	2		9
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	26	25	21		72	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	12	18	27		57	0	0	0		0
	その他収納関係	6	3	12		21	0	0	0		0
	計	44	46	60		150	0	0	0		0
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	更新	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約内容変更	7	1	3		11	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	13	23	39		75	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	0		0	0	0	0		0
	解約手続	30	30	37		97	0	1	0		1
	解約返戻金	0	0	2		2	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	8	11	6		25	0	0	0		0
	計	58	65	87		210	0	1	0		1
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	0	0		0	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	2	3	1		6	0	0	0		0
	死亡等保険金不支払決定	0	1	2		3	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	93	135	215		443	0	3	1		4
	入院等給付金不支払決定	33	44	43		120	6	7	7		20
	その他保険金・給付金関係	2	1	6		9	0	0	0		0
	計	130	184	267		581	6	10	8		24
その他	職員の態度・マナー	11	23	23		57	0	0	0		0
	保険料控除	0	0	50		50	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	5	10	9		24	0	0	0		0
	アフターサービス関係	12	7	28		47	0	0	0		0
	その他	1	3	11		15	0	0	1		1
	計	29	43	121		193	0	0	1		1

総計	542	652	980		2,174	10	14	11		35