

苦情項目別件数表

<2025年度>

明治安田生命保険相互会社

(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	49	51	40		140	3	3	3		9
	不適切な告知取得	6	4	2		12	1	0	0		1
	不適切な話法	2	2	1		5	4	3	0		7
	説明不十分	165	136	127		428	4	8	5		17
	事務取扱不注意	50	60	52		162	1	0	0		1
	契約確認	51	56	39		146	0	0	0		0
	契約引受関係	15	13	19		47	1	0	0		1
	証券未着	8	4	2		14	0	0	0		0
	その他新契約関係	799	832	844		2,475	2	1	0		3
	計	1,145	1,158	1,126		3,429	16	15	8		39
収納関係	集金	6	4	1		11	0	0	0		0
	口座振替・送金	169	159	135		463	0	0	0		0
	職域団体扱	52	32	27		111	0	0	0		0
	保険料払込関係	34	33	30		97	0	1	0		1
	保険料振替貸付	19	16	9		44	0	0	0		0
	失効・復活	34	33	21		88	2	1	0		3
	その他収納関係	127	86	112		325	1	1	0		2
	計	441	363	335		1,139	3	3	0		6
保全関係	配当内容	48	40	42		130	1	0	2		3
	契約者貸付	96	91	88		275	1	2	0		3
	更新	147	143	130		420	0	0	1		1
	契約内容変更	295	239	237		771	2	2	4		8
	名義変更・住所変更	302	293	348		943	2	2	2		6
	特約中途付加	14	12	10		36	0	0	1		1
	解約手続	708	698	637		2,043	6	4	2		12
	解約返戻金	123	119	118		360	2	0	3		5
	生保カード・ATM関係	6	0	1		7	0	0	0		0
	その他保全関係	1,214	1,269	1,337		3,820	2	3	2		7
計	2,953	2,904	2,948		8,805	16	13	17		46	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	275	262	295		832	8	3	7		18
	死亡等保険金支払手続	193	191	204		588	4	1	3		8
	死亡等保険金不支払決定	4	6	7		17	0	1	1		2
	入院等給付金支払手続	806	626	639		2,071	2	4	2		8
	入院等給付金不支払決定	158	147	137		442	5	4	3		12
	その他保険金・給付金関係	118	123	141		382	2	0	0		2
	計	1,554	1,355	1,423		4,332	21	13	16		50
その他	職員の態度・マナー	760	759	781		2,300	2	2	2		6
	保険料控除	28	30	351		409	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	105	107	132		344	2	2	4		8
	アフターサービス関係	799	857	845		2,501	0	0	0		0
	その他	887	932	1,173		2,992	3	0	0		3
計	2,579	2,685	3,282		8,546	7	4	6		17	
総計		8,672	8,465	9,114		26,251	63	48	47		158