

苦情項目別件数表

<2024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	65	57	72		194	6	6	6		18
	不適切な告知取得	8	6	5		19	0	0	1		1
	不適切な話法	0	0	1		1	3	0	1		4
	説明不十分	135	133	132		400	10	3	12		25
	事務取扱不注意	37	74	69		180	0	0	0		0
	契約確認	74	64	58		196	0	0	0		0
	契約引受関係	18	18	18		54	0	0	1		1
	証券未着	4	7	5		16	0	0	0		0
	その他新契約関係	792	723	795		2,310	0	3	1		4
	計		1,133	1,082	1,155		3,370	19	12	22	
収納関係	集金	5	3	3		11	0	0	0		0
	口座振替・送金	156	134	135		425	1	0	1		2
	職域団体扱	49	48	41		138	0	0	0		0
	保険料払込関係	35	22	34		91	0	2	0		2
	保険料振替貸付	20	15	16		51	0	0	0		0
	失効・復活	19	20	30		69	1	0	0		1
	その他収納関係	117	130	102		349	0	1	1		2
	計		401	372	361		1,134	2	3	2	
保全関係	配当内容	45	38	53		136	2	0	1		3
	契約者貸付	105	114	132		351	0	1	1		2
	更新	167	141	155		463	1	3	0		4
	契約内容変更	299	231	246		776	3	3	5		11
	名義変更・住所変更	312	324	358		994	2	3	1		6
	特約中途付加	8	16	7		31	0	0	0		0
	解約手続	742	682	673		2,097	6	4	2		12
	解約返戻金	130	151	100		381	0	5	4		9
	生保カード・ATM関係	16	13	9		38	0	0	0		0
	その他保全関係	1,175	1,177	1,296		3,648	0	1	0		1
	計		2,999	2,887	3,029		8,915	14	20	14	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	258	256	291		805	5	3	7		15
	死亡等保険金支払手続	177	184	201		562	3	2	1		6
	死亡等保険金不支払決定	8	4	3		15	1	0	3		4
	入院等給付金支払手続	595	624	692		1,911	2	2	6		10
	入院等給付金不支払決定	153	174	136		463	5	7	3		15
	その他保険金・給付金関係	128	151	149		428	0	0	1		1
	計		1,319	1,393	1,472		4,184	16	14	21	
その他	職員の態度・マナー	664	679	827		2,170	0	2	2		4
	保険料控除	24	23	342		389	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	90	119	138		347	4	1	3		8
	アフターサービス関係	757	793	988		2,538	1	1	1		3
	その他	999	875	909		2,783	0	0	1		1
	計		2,534	2,489	3,204		8,227	5	4	7	
総計		8,386	8,223	9,221		25,830	56	53	66		175