

苦情項目別件数表

<2022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	83	71	58	67	279	5	5	8	9	27
	不適切な告知取得	8	4	1	8	21	0	0	0	0	0
	不適切な話法	1	1	0	2	4	6	5	0	1	12
	説明不十分	209	183	174	146	712	8	7	5	13	33
	事務取扱不注意	43	52	49	47	191	0	0	1	0	1
	契約確認	101	131	145	84	461	0	0	0	0	0
	契約引受関係	27	23	31	25	106	1	0	0	1	2
	証券未着	8	8	8	9	33	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	814	677	704	718	2,913	0	3	3	0	6
	計	1,294	1,150	1,170	1,106	4,720	20	20	17	24	81
収納関係	集金	21	8	5	8	42	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	217	164	155	150	686	0	0	1	1	2
	職域団体扱	62	39	20	35	156	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	60	69	65	57	251	0	2	0	0	2
	保険料振替貸付	26	12	14	28	80	0	0	0	0	0
	失効・復活	41	61	44	39	185	0	1	0	1	2
	その他収納関係	155	137	129	137	558	0	0	1	0	1
	計	582	490	432	454	1,958	0	3	2	2	7
保全関係	配当内容	85	81	57	60	283	2	1	1	2	6
	契約者貸付	237	217	188	181	823	4	2	0	0	6
	更新	143	114	99	113	469	2	2	1	1	6
	契約内容変更	254	277	240	244	1,015	5	8	3	8	24
	名義変更・住所変更	374	470	580	329	1,753	1	1	2	0	4
	特約中途付加	5	13	13	11	42	1	1	0	0	2
	解約手続	870	806	797	719	3,192	3	4	6	2	15
	解約返戻金	169	256	197	166	788	0	0	4	1	5
	生保カード・ATM関係	101	23	20	16	160	2	0	0	0	2
	その他保全関係	1,420	1,564	1,348	1,105	5,437	1	3	2	4	10
	計	3,658	3,821	3,539	2,944	13,962	21	22	19	18	80
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	308	326	357	417	1,408	5	5	4	3	17
	死亡等保険金支払手続	214	188	247	195	844	2	2	0	2	6
	死亡等保険金不支払決定	11	13	5	8	37	3	1	2	2	8
	入院等給付金支払手続	869	1,272	1,764	642	4,547	2	3	12	4	21
	入院等給付金不支払決定	248	202	226	169	845	4	9	12	6	31
	その他保険金・給付金関係	195	238	249	219	901	1	0	3	1	5
	計	1,845	2,239	2,848	1,650	8,582	17	20	33	18	88
その他	職員の態度・マナー	906	771	784	806	3,267	3	2	2	3	10
	保険料控除	9	6	211	85	311	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	109	104	133	128	474	3	3	2	4	12
	アフターサービス関係	822	864	798	933	3,417	1	1	1	1	4
	その他	917	1,081	918	835	3,751	1	0	2	2	5
計	2,763	2,826	2,844	2,787	11,220	8	6	7	10	31	
総計		10,142	10,526	10,833	8,941	40,442	66	71	78	72	287