

苦情項目別件数表

<2022年度>

メットライフ生命保険株式会社

(単位:件)

項目	内容	会社に寄せられた苦情					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	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	44	43	36	28	151	1	6	4	5	16
	不適切な告知取得	6	13	22	6	47	0	1	0	0	1
	不適切な話法	1	2	0	1	4	2	3	5	3	13
	説明不十分	307	274	241	182	1,004	7	9	7	14	37
	事務取扱不注意	218	242	226	203	889	0	0	0	0	0
	契約確認	60	73	95	73	301	0	0	0	0	0
	契約引受関係	239	198	208	186	831	1	1	1	2	5
	証券未着	74	93	99	93	359	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	166	176	234	297	873	0	1	1	0	2
計	1,115	1,114	1,161	1,069	4,459	11	21	18	24	74	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	781	721	612	581	2,695	0	0	0	0	0
	職域団体扱	17	8	12	13	50	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	43	41	37	113	234	1	0	1	0	2
	保険料振替貸付	47	33	32	33	145	0	0	1	0	1
	失効・復活	177	109	143	136	565	1	3	2	0	6
	その他収納関係	6	2	3	7	18	0	1	1	0	2
計	1,071	914	839	883	3,707	2	4	5	0	11	
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	251	224	234	276	985	1	0	0	1	2
	更新	133	108	98	111	450	0	1	0	0	1
	契約内容変更	235	234	215	224	908	3	1	3	2	9
	名義変更・住所変更	454	434	517	394	1,799	0	0	0	0	0
	特約中途付加	39	45	34	45	163	0	0	0	0	0
	解約手続	1,317	1,138	1,055	845	4,355	11	12	6	2	31
	解約返戻金	676	604	561	328	2,169	7	2	8	3	20
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	1,211	1,091	1,016	1,052	4,370	0	1	0	2	3
計	4,316	3,878	3,730	3,275	15,199	22	17	17	10	66	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	262	239	260	376	1,137	0	1	0	0	1
	死亡等保険金支払手続	269	250	375	357	1,251	0	0	2	1	3
	死亡等保険金不支払決定	2	3	3	4	12	0	0	0	1	1
	入院等給付金支払手続	4,487	6,882	11,148	3,344	25,861	5	3	8	6	22
	入院等給付金不支払決定	289	290	412	390	1,381	7	8	11	10	36
	その他保険金・給付金関係	33	34	29	39	135	0	1	0	2	3
	計	5,342	7,698	12,227	4,510	29,777	12	13	21	20	66
その他	職員の態度・マナー	157	101	144	213	615	0	1	2	1	4
	保険料控除	37	25	779	241	1,082	0	1	0	0	1
	個人情報取扱関係	11	9	17	4	41	0	2	2	0	4
	アフターサービス関係	11,760	8,771	4,964	1,999	27,494	1	0	0	0	1
	その他	515	398	357	550	1,820	2	0	1	0	3
計	12,480	9,304	6,261	3,007	31,052	3	4	5	1	13	
総計		24,324	22,908	24,218	12,744	84,194	50	59	66	55	230