苦情項目別件数表　〈2024年度〉

メットライフ生命保険株式会社

（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	16	27	13		56	1	8	2		11
	不適切な告知取得	10	7	11		28	0	1	1		2
	不適切な話法	0	0	0		0	3	2	2		7
	説明不十分	231	298	262		791	5	9	8		22
	事務取扱不注意	193	221	212		626	0	0	2		2
	契約確認	137	94	135		366	0	0	0		0
	契約引受関係	154	150	187		491	1	0	2		3
	証券未着	80	59	94		233	0	0	0		0
	その他新契約関係	239	234	253		726	2	1	0		3
	計	1,060	1,090	1,167		3,317	12	21	17		50
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	663	633	763		2,059	0	0	1		1
	職域団体扱	14	10	8		32	0	0	0		0
	保険料払込関係	49	42	45		136	0	0	0		0
	保険料振替貸付	50	42	51		143	0	0	1		1
	失効・復活	145	129	141		415	1	1	0		2
	その他収納関係	7	4	6		17	0	0	0		0
	計	928	860	1,014		2,802	1	1	2		4
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	180	174	178		532	0	0	0		0
	更新	122	110	114		346	1	1	0		2
	契約内容変更	218	217	229		664	2	4	1		7
	名義変更・住所変更	361	346	429		1,136	0	0	1		1
	特約中途付加	43	44	37		124	0	0	0		0
	解約手続	909	931	901		2,741	4	6	3		13
	解約返戻金	340	309	342		991	3	8	2		13
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	973	940	1,089		3,002	2	0	0		2
	計	3,146	3,071	3,319		9,536	12	19	7		38
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	213	217	246		676	0	2	1		3
	死亡等保険金支払手続	217	235	271		723	2	0	2		4
	死亡等保険金不支払決定	8	7	8		23	0	2	1		3
	入院等給付金支払手続	2,275	2,320	2,626		7,221	3	1	2		6
	入院等給付金不支払決定	285	276	310		871	6	6	9		21
	その他保険金・給付金関係	77	59	45		181	2	1	1		4
	計	3,075	3,114	3,506		9,695	13	12	16		41
その他	職員の態度・マナー	246	260	193		699	0	0	0		0
	保険料控除	21	24	657		702	0	0	1		1
	個人情報取扱関係	8	12	14		34	1	0	2		3
	アフターサービス関係	1,338	1,526	2,008		4,872	1	3	1		5
	その他	355	331	283		969	1	0	0		1
	計	1,968	2,153	3,155		7,276	3	3	4		10

総計	10,177	10,288	12,161		32,626	41	56	46		143