

苦情項目別件数表

<2025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	14	7	14		35	1	2	3		6
	不適切な告知取得	10	14	4		28	0	0	0		0
	不適切な話法	1	1	0		2	5	3	2		10
	説明不十分	194	173	133		500	7	5	10		22
	事務取扱不注意	212	198	176		586	0	0	0		0
	契約確認	121	99	125		345	0	0	0		0
	契約引受関係	153	180	149		482	0	0	1		1
	証券未着	77	70	48		195	0	0	0		0
	その他新契約関係	287	257	260		804	0	2	0		2
	計	1,069	999	909		2,977	13	12	16		41
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	794	585	487		1,866	0	0	0		0
	職域団体扱	18	15	10		43	0	0	0		0
	保険料払込関係	50	45	43		138	0	0	0		0
	保険料振替貸付	42	35	29		106	1	0	0		1
	失効・復活	144	124	102		370	1	1	1		3
	その他収納関係	7	2	4		13	0	1	0		1
	計	1,055	806	675		2,536	2	2	1		5
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	228	156	144		528	2	1	0		3
	更新	173	130	91		394	0	1	0		1
	契約内容変更	202	178	179		559	1	2	0		3
	名義変更・住所変更	416	349	304		1,069	2	2	0		4
	特約中途付加	58	35	23		116	0	0	0		0
	解約手続	862	732	785		2,379	2	5	5		12
	解約返戻金	352	310	268		930	2	0	2		4
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	1,081	840	846		2,767	2	0	0		2
計	3,372	2,730	2,640		8,742	11	11	7		29	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	232	198	171		601	0	0	1		1
	死亡等保険金支払手続	251	269	208		728	1	1	1		3
	死亡等保険金不支払決定	5	3	3		11	0	0	2		2
	入院等給付金支払手続	2,351	2,147	1,680		6,178	3	3	6		12
	入院等給付金不支払決定	276	212	168		656	10	8	7		25
	その他保険金・給付金関係	56	50	33		139	1	0	0		1
	計	3,171	2,879	2,263		8,313	15	12	17		44
その他	職員の態度・マナー	129	136	131		396	0	1	1		2
	保険料控除	20	21	593		634	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	9	9	12		30	0	1	1		2
	アフターサービス関係	1,449	1,349	1,128		3,926	0	0	1		1
	その他	487	591	569		1,647	0	0	1		1
計	2,094	2,106	2,433		6,633	0	2	4		6	
総計		10,761	9,520	8,920		29,201	41	39	45		125