

苦情項目別件数表

<2022年度>

オリックス生命保険株式会社

(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	103				103	0				0
	不適切な告知取得	7				7	0				0
	不適切な話法	1				1	1				1
	説明不十分	124				124	5				5
	事務取扱不注意	307				307	0				0
	契約確認	71				71	0				0
	契約引受関係	1,157				1,157	0				0
	証券未着	29				29	0				0
	その他新契約関係	849				849	0				0
	計	2,648				2,648	6				6
収納関係	集金	0				0	0				0
	口座振替・送金	614				614	0				0
	職域団体扱	0				0	0				0
	保険料払込関係	48				48	0				0
	保険料振替貸付	27				27	0				0
	失効・復活	58				58	1				1
	その他収納関係	0				0	0				0
	計	747				747	1				1
保全関係	配当内容	0				0	0				0
	契約者貸付	116				116	1				1
	更新	35				35	0				0
	契約内容変更	129				129	1				1
	名義変更・住所変更	319				319	0				0
	特約中途付加	19				19	0				0
	解約手続	510				510	3				3
	解約返戻金	91				91	0				0
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	725				725	0				0
	計	1,944				1,944	5				5
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	68				68	2				2
	死亡等保険金支払手続	282				282	1				1
	死亡等保険金不支払決定	5				5	0				0
	入院等給付金支払手続	11,713				11,713	4				4
	入院等給付金不支払決定	278				278	13				13
	その他保険金・給付金関係	56				56	1				1
	計	12,402				12,402	21				21
その他	職員の態度・マナー	62				62	0				0
	保険料控除	27				27	0				0
	個人情報取扱関係	39				39	0				0
	アフターサービス関係	1,770				1,770	0				0
	その他	253				253	0				0
計	2,151				2,151	0				0	
総計		19,892				19,892	33				33