

苦情項目別件数表

<2025年度>

オリックス生命保険株式会社

(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	36	45		125	0	5	1		6
	不適切な告知取得	7	2	4		13	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	0	0	0		0
	説明不十分	145	131	154		430	0	0	3		3
	事務取扱不注意	40	51	55		146	0	0	0		0
	契約確認	31	29	31		91	1	0	0		1
	契約引受関係	311	279	318		908	0	0	3		3
	証券未着	10	6	10		26	0	0	0		0
	その他新契約関係	528	498	518		1,544	0	2	1		3
	計	1,116	1,032	1,135		3,283	1	7	8		16
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	550	507	481		1,538	1	0	1		2
	職域団体扱	3	1	7		11	0	0	0		0
	保険料払込関係	22	15	22		59	0	0	0		0
	保険料振替貸付	24	26	24		74	0	0	0		0
	失効・復活	80	66	76		222	0	1	2		3
	その他収納関係	1	0	2		3	1	0	0		1
	計	680	615	612		1,907	2	1	3		6
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	91	72	92		255	0	0	0		0
	更新	28	38	37		103	1	0	1		2
	契約内容変更	70	55	65		190	0	2	1		3
	名義変更・住所変更	233	238	284		755	0	0	0		0
	特約中途付加	23	10	17		50	0	0	0		0
	解約手続	348	362	359		1,069	1	1	1		3
	解約返戻金	41	65	39		145	1	0	0		1
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	473	441	438		1,352	0	0	2		2
計	1,307	1,281	1,331		3,919	3	3	5		11	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	31	6	6		43	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	142	137	155		434	1	0	1		2
	死亡等保険金不支払決定	8	5	7		20	2	0	2		4
	入院等給付金支払手続	2,910	2,825	2,718		8,453	5	6	4		15
	入院等給付金不支払決定	197	177	150		524	8	7	8		23
	その他保険金・給付金関係	51	60	59		170	0	1	0		1
	計	3,339	3,210	3,095		9,644	16	14	15		45
その他	職員の態度・マナー	41	22	19		82	0	1	0		1
	保険料控除	21	16	537		574	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	13	37	24		74	0	0	1		1
	アフターサービス関係	271	355	345		971	3	0	1		4
	その他	154	140	146		440	0	2	0		2
計	500	570	1,071		2,141	3	3	2		8	
総計		6,942	6,708	7,244		20,894	25	28	33		86