苦情項目別件数表　　〈2024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	50	46	27		123	2	1	2		5
	不適切な告知取得	12	14	5		31	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	1	0	2		3
	説明不十分	162	212	191		565	3	2	3		8
	事務取扱不注意	59	64	55		178	0	0	0		0
	契約確認	41	18	37		96	0	0	0		0
	契約引受関係	480	367	403		1,250	2	0	0		2
	証券未着	9	7	9		25	0	0	0		0
	その他新契約関係	466	559	511		1,536	0	0	1		1
	計	1,279	1,287	1,238		3,804	8	3	8		19
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	822	720	598		2,140	0	0	0		0
	職域団体扱	2	5	1		8	0	0	0		0
	保険料払込関係	29	31	39		99	0	0	0		0
	保険料振替貸付	19	31	29		79	0	0	0		0
	失効・復活	98	108	95		301	0	2	0		2
	その他収納関係	0	0	2		2	0	1	0		1
	計	970	895	764		2,629	0	3	0		3
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	82	102	85		269	1	0	1		2
	更新	32	24	30		86	1	1	0		2
	契約内容変更	100	89	89		278	1	0	0		1
	名義変更・住所変更	253	262	294		809	1	1	0		2
	特約中途付加	20	19	14		53	0	0	0		0
	解約手続	485	391	417		1,293	1	1	1		3
	解約返戻金	77	93	55		225	2	1	1		4
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	538	585	518		1,641	1	0	0		1
	計	1,587	1,565	1,502		4,654	8	4	3		15
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	40	31	28		99	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	129	121	159		409	1	0	2		3
	死亡等保険金不支払決定	9	10	15		34	0	3	4		7
	入院等給付金支払手続	2,999	2,866	2,862		8,727	4	4	5		13
	入院等給付金不支払決定	179	163	185		527	7	9	4		20
	その他保険金・給付金関係	77	77	73		227	0	0	2		2
	計	3,433	3,268	3,322		10,023	12	16	17		45
その他	職員の態度・マナー	22	20	19		61	0	0	0		0
	保険料控除	11	22	771		804	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	9	10	19		38	0	1	0		1
	アフターサービス関係	341	272	260		873	0	2	2		4
	その他	258	287	215		760	0	0	0		0
	計	641	611	1,284		2,536	0	3	2		5

総計	7,910	7,626	8,110		23,646	28	29	30		87