

苦情項目別件数表

<平成30年度>

FWD富士生命保険株式会社

(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	24				24	0				0
	不適切な告知取得	0				0	0				0
	不適切な話法	0				0	0				0
	説明不十分	103				103	0				0
	事務取扱不注意	54				54	0				0
	契約確認	12				12	0				0
	契約引受関係	23				23	0				0
	証券未着	55				55	0				0
	その他新契約関係	102				102	0				0
	計	373				373	0				0
収納関係	集金	0				0	0				0
	口座振替・送金	193				193	0				0
	職域団体扱	1				1	0				0
	保険料払込関係	21				21	0				0
	保険料振替貸付	10				10	0				0
	失効・復活	39				39	0				0
	その他収納関係	1				1	0				0
	計	265				265	0				0
保全関係	配当内容	0				0	0				0
	契約者貸付	36				36	0				0
	更新	11				11	0				0
	契約内容変更	40				40	0				0
	名義変更・住所変更	80				80	0				0
	特約中途付加	2				2	0				0
	解約手続	171				171	0				0
	解約返戻金	22				22	1				1
	生保カード・ATM関係	0				0	0				0
	その他保全関係	64				64	0				0
計	426				426	1				1	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	5				5	0				0
	死亡等保険金支払手続	10				10	0				0
	死亡等保険金不支払決定	0				0	0				0
	入院等給付金支払手続	230				230	0				0
	入院等給付金不支払決定	15				15	0				0
	その他保険金・給付金関係	21				21	0				0
	計	281				281	0				0
その他	職員の態度・マナー	24				24	0				0
	保険料控除	62				62	0				0
	個人情報取扱関係	3				3	0				0
	アフターサービス関係	260				260	0				0
	その他	65				65	0				0
計	414				414	0				0	
総計		1,759				1,759	1				1