

# 苦情項目別件数表

<平成29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	0	4	11	8	23	0	0	0	0	0
	不適切な告知取得	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	不適切な話法	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
	説明不十分	105	124	106	104	439	1	1	1	1	4
	事務取扱不注意	80	40	45	82	247	0	0	0	0	0
	契約確認	25	13	10	17	65	0	0	0	0	0
	契約引受関係	85	85	60	48	278	0	0	0	1	1
	証券未着	12	26	30	50	118	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	117	100	128	99	444	0	1	0	1	2
	計	424	392	390	409	1,615	3	2	1	3	9
収納関係	集金	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	181	221	188	164	754	0	0	0	0	0
	職域団体扱	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	8	11	30	40	89	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	5	8	8	5	26	0	0	0	0	0
	失効・復活	18	45	29	36	128	0	1	0	0	1
	その他収納関係	6	1	2	10	19	0	0	0	0	0
	計	220	286	257	255	1,018	0	1	0	0	1
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	25	34	44	35	138	0	0	0	0	0
	更新	5	6	10	9	30	1	0	0	0	1
	契約内容変更	34	37	56	42	169	0	1	0	1	2
	名義変更・住所変更	63	58	132	59	312	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	5	2	7	0	0	0	0	0
	解約手続	68	151	152	147	518	0	0	1	0	1
	解約返戻金	10	15	9	12	46	0	0	0	1	1
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	24	44	31	44	143	0	0	0	0	0
計	229	345	439	350	1,363	1	1	1	2	5	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	4	7	4	5	20	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	6	2	4	3	15	1	0	0	0	1
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	125	190	196	178	689	0	1	1	1	3
	入院等給付金不支払決定	12	8	10	22	52	1	2	6	1	10
	その他保険金・給付金関係	29	25	12	18	84	0	0	0	0	0
	計	176	232	226	226	860	2	3	7	2	14
その他	職員の態度・マナー	29	25	27	14	95	0	0	0	0	0
	保険料控除	5	7	1,039	132	1,183	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	7	15	13	18	53	0	1	0	0	1
	アフターサービス関係	98	99	128	140	465	0	0	0	0	0
	その他	78	52	76	36	242	0	0	0	0	0
計	217	198	1,283	340	2,038	0	1	0	0	1	
総計		1,266	1,453	2,595	1,580	6,894	6	8	9	7	30