

苦情項目別件数表

<2022年度>

富国生命保険相互会社

(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	21	37	25	12	95	1	0	0	0	1
	不適切な告知取得	6	5	3	5	19	1	0	0	0	1
	不適切な話法	0	0	0	1	1	1	0	1	0	2
	説明不十分	60	93	77	81	311	4	3	0	0	7
	事務取扱不注意	24	58	49	28	159	0	0	0	0	0
	契約確認	1	8	0	4	13	0	0	0	0	0
	契約引受関係	13	17	10	11	51	0	0	0	0	0
	証券未着	6	3	3	5	17	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	131	145	130	134	540	1	0	0	0	1
計	262	366	297	281	1,206	8	3	1	0	12	
収納関係	集金	1	1	4	1	7	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	250	218	230	203	901	0	1	0	0	1
	職域団体扱	54	26	20	20	120	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	12	11	11	13	47	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	12	4	11	17	44	1	0	1	0	2
	失効・復活	7	5	11	7	30	0	0	0	0	0
	その他収納関係	7	4	4	2	17	0	0	0	0	0
	計	343	269	291	263	1,166	1	1	1	0	3
保全関係	配当内容	16	45	21	16	98	1	0	0	0	1
	契約者貸付	57	48	71	63	239	0	1	0	1	2
	更新	122	150	108	107	487	0	0	1	0	1
	契約内容変更	36	55	36	35	162	1	0	0	0	1
	名義変更・住所変更	78	225	175	90	568	1	0	0	0	1
	特約中途付加	4	7	4	1	16	0	0	0	0	0
	解約手続	375	401	403	357	1,536	2	2	0	0	4
	解約返戻金	45	48	31	47	171	0	0	0	0	0
	生保カード・ATM関係	69	74	63	88	294	0	0	0	0	0
	その他保全関係	267	533	281	278	1,359	0	0	0	1	1
	計	1,069	1,586	1,193	1,082	4,930	5	3	1	2	11
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	215	270	359	416	1,260	1	0	1	3	5
	死亡等保険金支払手続	33	46	46	49	174	0	2	1	1	4
	死亡等保険金不支払決定	3	3	0	2	8	0	0	0	1	1
	入院等給付金支払手続	1,256	1,800	1,551	392	4,999	0	6	2	1	9
	入院等給付金不支払決定	29	21	47	41	138	1	4	6	5	16
	その他保険金・給付金関係	0	0	5	0	5	0	0	1	0	1
	計	1,536	2,140	2,008	900	6,584	2	12	11	11	36
その他	職員の態度・マナー	166	255	209	207	837	0	0	1	0	1
	保険料控除	7	10	51	135	669	1	0	0	0	1
	個人情報取扱関係	26	29	27	22	104	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	306	934	422	327	1,989	0	1	0	0	1
	その他	46	49	56	37	188	1	0	1	0	2
計	551	1,277	1,231	728	3,787	2	1	2	0	5	
総計		3,761	5,638	5,020	3,254	17,673	18	20	16	13	67