

苦情項目別件数表

<2024年度>

富国生命保険相互会社

(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 | 21 | 26 | 26 | | 73 | 0 | 2 | 3 | | 5 |
| | 不適切な告知取得 | 2 | 3 | 5 | | 10 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | 不適切な話法 | 0 | 1 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 説明不十分 | 44 | 68 | 59 | | 171 | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| | 事務取扱不注意 | 18 | 32 | 33 | | 83 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 契約確認 | 0 | 2 | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 契約引受関係 | 15 | 10 | 7 | | 32 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | 証券未着 | 2 | 4 | 1 | | 7 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | その他新契約関係 | 109 | 616 | 175 | | 900 | 0 | 0 | 1 | | 1 |
| | 計 | 211 | 762 | 306 | | 1,279 | 3 | 3 | 5 | | 11 |
| 収納関係 | 集金 | 4 | 0 | 3 | | 7 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 口座振替・送金 | 210 | 208 | 206 | | 624 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 職域団体扱 | 39 | 17 | 22 | | 78 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 保険料払込関係 | 3 | 6 | 4 | | 13 | 0 | 1 | 1 | | 2 |
| | 保険料振替貸付 | 16 | 10 | 13 | | 39 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 失効・復活 | 9 | 11 | 11 | | 31 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | その他収納関係 | 3 | 2 | 2 | | 7 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 計 | 284 | 254 | 261 | | 799 | 0 | 1 | 1 | | 2 |
| 保全関係 | 配当内容 | 15 | 38 | 20 | | 73 | 2 | 0 | 1 | | 3 |
| | 契約者貸付 | 36 | 51 | 62 | | 149 | 0 | 0 | 1 | | 1 |
| | 更新 | 97 | 128 | 92 | | 317 | 0 | 0 | 1 | | 1 |
| | 契約内容変更 | 31 | 21 | 24 | | 76 | 1 | 0 | 1 | | 2 |
| | 名義変更・住所変更 | 84 | 165 | 125 | | 374 | 0 | 1 | 0 | | 1 |
| | 特約中途付加 | 2 | 2 | 3 | | 7 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 解約手続 | 331 | 358 | 315 | | 1,004 | 0 | 5 | 1 | | 6 |
| | 解約返戻金 | 37 | 45 | 36 | | 118 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | 生保カード・ATM関係 | 46 | 57 | 45 | | 148 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | その他保全関係 | 254 | 531 | 353 | | 1,138 | 0 | 0 | 1 | | 1 |
| | 計 | 933 | 1,396 | 1,075 | | 3,404 | 4 | 6 | 6 | | 16 |
| 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等 | 244 | 227 | 432 | | 903 | 0 | 1 | 0 | | 1 |
| | 死亡等保険金支払手続 | 37 | 41 | 41 | | 119 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 死亡等保険金不支払決定 | 2 | 0 | 2 | | 4 | 0 | 1 | 1 | | 2 |
| | 入院等給付金支払手続 | 407 | 488 | 400 | | 1,295 | 0 | 2 | 1 | | 3 |
| | 入院等給付金不支払決定 | 30 | 20 | 20 | | 70 | 3 | 5 | 2 | | 10 |
| | その他保険金・給付金関係 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | 計 | 720 | 776 | 895 | | 2,391 | 4 | 9 | 4 | | 17 |
| その他 | 職員の態度・マナー | 210 | 228 | 253 | | 691 | 1 | 0 | 1 | | 2 |
| | 保険料控除 | 5 | 4 | 595 | | 604 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 個人情報取扱関係 | 38 | 48 | 38 | | 124 | 0 | 2 | 2 | | 4 |
| | アフターサービス関係 | 314 | 743 | 367 | | 1,424 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | その他 | 29 | 77 | 33 | | 139 | 1 | 1 | 0 | | 2 |
| | 計 | 596 | 1,100 | 1,286 | | 2,982 | 3 | 3 | 3 | | 9 |
| 総計 | | 2,744 | 4,288 | 3,823 | | 10,855 | 14 | 22 | 19 | | 55 |