

苦情項目別件数表

<2025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	19	18	18		55	0	1	3		4
	不適切な告知取得	8	7	4		19	1	1	0		2
	不適切な話法	0	1	2		3	0	0	0		0
	説明不十分	53	61	55		169	3	1	0		4
	事務取扱不注意	8	43	21		72	0	0	0		0
	契約確認	1	0	1		2	0	0	0		0
	契約引受関係	8	8	12		28	0	0	1		1
	証券未着	4	4	1		9	0	0	0		0
	その他新契約関係	169	164	148		481	0	0	1		1
	計	270	306	262		838	4	3	5		12
収納関係	集金	2	2	1		5	0	0	0		0
	口座振替・送金	200	194	204		598	1	0	0		1
	職域団体扱	53	19	20		92	0	0	0		0
	保険料払込関係	9	7	10		26	0	0	0		0
	保険料振替貸付	11	13	14		38	0	0	0		0
	失効・復活	6	7	9		22	0	1	0		1
	その他収納関係	3	9	3		15	0	0	0		0
	計	284	251	261		796	1	1	0		2
保全関係	配当内容	7	44	18		69	0	0	0		0
	契約者貸付	46	63	67		176	0	0	0		0
	更新	87	93	78		258	1	0	0		1
	契約内容変更	17	20	27		64	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	76	121	119		316	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	1		1	0	0	0		0
	解約手続	313	367	342		1,022	1	1	2		4
	解約返戻金	34	36	40		110	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	46	53	70		169	0	0	0		0
	その他保全関係	255	553	330		1,138	0	0	1		1
計	881	1,350	1,092		3,323	2	1	3		6	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	227	271	358		856	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	50	40	41		131	0	2	1		3
	死亡等保険金不支払決定	0	1	0		1	0	1	0		1
	入院等給付金支払手続	326	400	353		1,079	0	2	2		4
	入院等給付金不支払決定	26	36	25		87	8	4	7		19
	その他保険金・給付金関係	0	0	1		1	0	0	0		0
	計	629	748	778		2,155	8	9	10		27
その他	職員の態度・マナー	216	221	235		672	1	1	0		2
	保険料控除	2	7	662		671	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	34	40	31		105	2	0	1		3
	アフターサービス関係	277	679	350		1,306	0	0	0		0
	その他	41	77	83		201	0	0	1		1
計	570	1,024	1,361		2,955	3	1	2		6	
総計		2,634	3,679	3,754		10,067	18	15	20		53