

苦情項目別件数表

<2024年度>

FWD生命保険株式会社

(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	2	1	2		5	0	1	0		1
	不適切な告知取得	0	0	0		0	0	0	0		0
	不適切な話法	0	0	0		0	1	1	0		2
	説明不十分	137	85	94		316	0	1	1		2
	事務取扱不注意	14	21	18		53	0	1	0		1
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	14	8	8		30	0	1	1		2
	証券未着	12	10	6		28	0	0	0		0
	その他新契約関係	53	43	31		127	0	2	0		2
	計	232	168	159		559	1	7	2		10
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	230	215	180		625	0	1	0		1
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	86	46	0		132	0	0	0		0
	保険料振替貸付	1	1	0		2	0	0	0		0
	失効・復活	56	45	36		137	0	3	0		3
	その他収納関係	2	3	4		9	0	0	0		0
	計	375	310	220		905	0	4	0		4
保全関係	配当内容	0	0	2		2	0	0	0		0
	契約者貸付	13	14	20		47	1	0	1		2
	更新	3	1	2		6	0	1	0		1
	契約内容変更	30	14	20		64	1	0	0		1
	名義変更・住所変更	95	71	81		247	0	0	2		2
	特約中途付加	8	2	2		12	0	0	0		0
	解約手続	156	152	101		409	1	4	7		12
	解約返戻金	16	10	14		40	0	0	1		1
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	60	90	119		269	0	0	0		0
	計	381	354	361		1,096	3	5	11		19
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	12	13	9		34	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	17	13	18		48	0	1	1		2
	死亡等保険金不支払決定	1	3	1		5	1	0	1		2
	入院等給付金支払手続	622	474	355		1,451	3	2	3		8
	入院等給付金不支払決定	35	57	46		138	6	9	5		20
	その他保険金・給付金関係	56	12	18		86	0	1	0		1
	計	743	572	447		1,762	10	13	10		33
その他	職員の態度・マナー	5	7	6		18	0	0	0		0
	保険料控除	6	3	495		504	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	16	9	12		37	0	1	1		2
	アフターサービス関係	441	413	570		1,424	1	2	2		5
	その他	15	10	18		43	1	3	8		12
	計	483	442	1,101		2,026	2	6	11		19
総計		2,214	1,846	2,288		6,348	16	35	34		85