

苦情項目別件数表

<2022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	0	14	42	3	59	0	1	1	2	4
	不適切な告知取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	説明不十分	110	116	99	116	441	0	0	2	0	2
	事務取扱不注意	42	39	39	37	157	0	0	0	0	0
	契約確認	2	1	3	1	7	0	1	0	0	1
	契約引受関係	17	37	19	17	90	0	1	0	0	1
	証券未着	14	8	7	12	41	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	224	253	270	221	968	2	1	1	0	4
計	409	468	479	407	1,763	3	4	4	2	13	
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	110	126	136	223	595	1	0	0	0	1
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	6	3	0	0	9	0	1	0	1	2
	保険料振替貸付	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	失効・復活	10	25	26	28	89	0	1	0	0	1
	その他収納関係	1	0	1	6	8	0	0	0	0	0
計	127	154	163	258	702	1	2	0	1	4	
保全関係	配当内容	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	契約者貸付	11	10	4	17	42	0	0	0	0	0
	更新	1	1	1	3	6	0	0	0	0	0
	契約内容変更	21	12	9	15	57	2	0	0	0	2
	名義変更・住所変更	31	19	81	115	246	0	0	0	0	0
	特約中途付加	9	6	12	9	36	0	0	1	0	1
	解約手続	47	43	169	340	599	2	2	3	3	10
	解約返戻金	3	1	1	6	11	0	0	0	0	0
	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	40	31	42	69	182	0	0	1	0	1
計	163	123	319	575	1,180	4	2	5	3	14	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	19	7	11	18	55	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	28	24	45	30	127	1	0	0	0	1
	死亡等保険金不支払決定	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	351	858	2,010	647	3,866	2	8	9	5	24
	入院等給付金不支払決定	10	19	28	23	80	3	8	3	5	19
	その他保険金・給付金関係	2	7	37	69	115	0	1	0	0	1
	計	410	916	2,131	788	4,245	6	17	12	10	45
その他	職員の態度・マナー	5	2	2	8	17	1	0	1	0	2
	保険料控除	1	1	342	34	378	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	32	13	26	29	100	0	1	2	0	3
	アフターサービス関係	585	679	657	468	2,389	0	1	0	0	1
	その他	53	47	60	45	205	1	1	0	0	2
計	676	742	1,087	584	3,089	2	3	3	0	8	
総計		1,785	2,403	4,179	2,612	10,979	16	28	24	16	84