

苦情項目別件数表

<2025年度>

FWD生命保険株式会社

(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	0	2	0		2	0	0	1		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	0	0	0		0
	説明不十分	62	58	54		174	3	1	1		5
	事務取扱不注意	11	19	21		51	0	0	0		0
	契約確認	1	1	0		2	0	0	0		0
	契約引受関係	8	7	15		30	1	0	0		1
	証券未着	7	8	11		26	0	0	0		0
	その他新契約関係	38	20	18		76	1	0	0		1
	計	127	115	119		361	5	1	2		8
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	161	123	86		370	0	0	2		2
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	3	4	1		8	0	0	0		0
	保険料振替貸付	1	0	0		1	0	0	0		0
	失効・復活	37	39	33		109	1	3	0		4
	その他収納関係	1	0	0		1	0	0	1		1
	計	203	166	120		489	1	3	3		7
保全関係	配当内容	4	0	0		4	0	0	0		0
	契約者貸付	14	6	5		25	0	0	0		0
	更新	1	1	3		5	0	0	0		0
	契約内容変更	12	6	5		23	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	37	26	51		114	0	0	1		1
	特約中途付加	4	3	5		12	0	0	0		0
	解約手続	99	93	84		276	2	4	5		11
	解約返戻金	14	11	16		41	0	0	0		0
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	83	90	97		270	1	0	0		1
計	268	236	266		770	3	4	6		13	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	2	8	5		15	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	10	7	11		28	0	1	0		1
	死亡等保険金不支払決定	0	0	3		3	0	0	1		1
	入院等給付金支払手続	277	253	228		758	4	2	1		7
	入院等給付金不支払決定	38	34	34		106	6	5	2		13
	その他保険金・給付金関係	23	11	3		37	0	0	2		2
	計	350	313	284		947	10	8	6		24
その他	職員の態度・マナー	8	8	3		19	0	0	0		0
	保険料控除	3	2	209		214	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	6	3	5		14	0	0	0		0
	アフターサービス関係	321	325	393		1,039	0	0	0		0
	その他	10	6	12		28	7	4	12		23
計	348	344	622		1,314	7	4	12		23	
総計		1,296	1,174	1,411		3,881	26	20	29		75