

苦情項目別件数表

<平成29年度>

SBI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	6	8	3	5	22	0	0	0	0	0
	不適切な告知取得	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	説明不十分	3	2	1	1	7	0	0	0	0	0
	事務取扱不注意	1	3	2	0	6	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	契約引受関係	4	6	7	2	19	0	0	0	0	0
	証券未着	1	4	0	2	7	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	8	6	12	11	37	0	0	0	0	0
	計	24	29	26	21	100	0	0	0	0	0
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	3	6	6	1	16	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	1	2	3	2	8	0	1	0	0	1
	その他収納関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	4	8	9	3	24	0	1	0	0	1
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	更新	3	4	0	0	7	0	0	0	0	0
	契約内容変更	4	0	1	0	5	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	5	8	3	5	21	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	解約手続	4	6	7	4	21	2	0	0	0	2
	解約返戻金	1	0	0	0	1	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	2	1	1	0	4	0	0	0	0	0
計	19	19	12	10	60	2	0	0	0	2	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	2	3	1	1	7	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	0	1	1	1	3	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	9	10	22	16	57	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	9	7	6	3	25	1	0	1	1	3
	その他保険金・給付金関係	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	計	20	21	31	21	93	1	0	1	1	3
その他	職員の態度・マナー	1	1	3	1	6	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	3	2	5	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	3	12	12	10	37	0	0	0	0	0
	その他	0	1	2	0	3	0	0	0	0	0
計	4	15	20	14	53	0	0	0	0	0	
総計		71	92	98	69	330	3	1	1	1	6