

苦情項目別件数表

<平成30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	3				3	0				0
	不適切な告知取得	1				1	0			0	
	不適切な話法	0				0	0			0	
	説明不十分	2				2	0			0	
	事務取扱不注意	4				4	0			0	
	契約確認	2				2	0			0	
	契約引受関係	9				9	0			0	
	証券未着	1				1	0			0	
	その他新契約関係	18				18	0			0	
	計	40				40	0			0	
収納関係	集金	0				0	0			0	
	口座振替・送金	3				3	1			1	
	職域団体扱	0				0	0			0	
	保険料払込関係	0				0	0			0	
	保険料振替貸付	0				0	0			0	
	失効・復活	2				2	0			0	
	その他収納関係	0				0	0			0	
	計	5				5	1			1	
保全関係	配当内容	0				0	0			0	
	契約者貸付	0				0	0			0	
	更新	0				0	0			0	
	契約内容変更	0				0	0			0	
	名義変更・住所変更	2				2	0			0	
	特約中途付加	0				0	0			0	
	解約手続	4				4	0			0	
	解約返戻金	0				0	0			0	
	生保カード・ATM関係	0				0	0			0	
	その他保全関係	0				0	0			0	
計	6				6	0			0		
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	1				1	0			0	
	死亡等保険金支払手続	1				1	0			0	
	死亡等保険金不支払決定	0				0	0			0	
	入院等給付金支払手続	15				15	0			0	
	入院等給付金不支払決定	3				3	0			0	
	その他保険金・給付金関係	1				1	0			0	
	計	21				21	0			0	
その他	職員の態度・マナー	0				0	0			0	
	保険料控除	0				0	0			0	
	個人情報取扱関係	0				0	0			0	
	アフターサービス関係	8				8	0			0	
	その他	2				2	0			0	
	計	10				10	0			0	
総計		82				82	1			1	