苦情項目別件数表　　〈2024年度〉

SBI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	1	1	0		2	1	0	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	0	0	0		0
	説明不十分	12	10	2		24	0	0	0		0
	事務取扱不注意	3	2	2		7	0	0	0		0
	契約確認	0	0	2		2	0	0	0		0
	契約引受関係	3	16	14		33	0	0	0		0
	証券未着	0	1	0		1	0	0	0		0
	その他新契約関係	21	21	30		72	0	0	0		0
	計	40	51	50		141	1	0	0		1
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	3	4	8		15	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	0	2	0		2	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	2	1	2		5	0	0	0		0
	その他収納関係	0	0	1		1	0	0	0		0
	計	5	7	11		23	0	0	0		0
保全関係	配当内容	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約者貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	更新	1	0	0		1	0	0	0		0
	契約内容変更	0	1	1		2	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	3	4	8		15	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	1		1	0	0	0		0
	解約手続	7	8	7		22	0	0	0		0
	解約返戻金	1	0	1		2	1	0	0		1
	生保カード・ATM関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	その他保全関係	1	0	0		1	0	0	0		0
	計	13	13	18		44	1	0	0		1
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	0	1	0		1	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	3	2	1		6	0	0	0		0
	死亡等保険金不支払決定	0	2	0		2	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	20	13	11		44	0	0	1		1
	入院等給付金不支払決定	10	9	9		28	2	6	0		8
	その他保険金・給付金関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	計	33	27	21		81	2	6	1		9
その他	職員の態度・マナー	6	2	4		12	0	0	0		0
	保険料控除	0	1	12		13	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	0	0	1		1	0	0	0		0
	アフターサービス関係	1	3	4		8	0	0	0		0
	その他	1	0	0		1	0	0	0		0
	計	8	6	21		35	0	0	0		0

総計	99	104	121		324	4	6	1		11