

苦情項目別件数表

<2025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	0	0		1	0	0	0		0
	不適切な告知取得	0	1	0		1	0	0	0		0
	不適切な話法	1	0	0		1	0	0	0		0
	説明不十分	4	5	2		11	0	0	0		0
	事務取扱不注意	0	1	0		1	0	0	0		0
	契約確認	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約引受関係	15	9	10		34	0	0	0		0
	証券未着	3	0	1		4	0	0	0		0
	その他新契約関係	45	36	31		112	0	0	0		0
	計		69	52	44		165	0	0	0	
収納関係	集金	0	0	0		0	0	0	0		0
	口座振替・送金	13	11	4		28	0	0	0		0
	職域団体扱	0	0	0		0	0	0	0		0
	保険料払込関係	1	0	0		1	0	0	0		0
	保険料振替貸付	0	0	0		0	0	0	0		0
	失効・復活	3	3	7		13	0	0	0		0
	その他収納関係	0	0	0		0	0	0	0		0
	計		17	14	11		42	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	0	0	0		0	0	0	0		0
	契約内容変更	0	1	2		3	0	0	0		0
	名義変更・住所変更	5	3	14		22	0	0	0		0
	特約中途付加	0	0	2		2	0	0	0		0
	解約手続	7	7	7		21	0	0	0		0
	解約返戻金	0	1	1		2	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	3	2	5		10	0	0	0		0
計		15	14	31		60	0	0	0		0
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	1	1	1		3	0	0	0		0
	死亡等保険金支払手続	1	0	2		3	0	0	1		1
	死亡等保険金不支払決定	0	0	1		1	0	0	0		0
	入院等給付金支払手続	13	18	9		40	0	2	0		2
	入院等給付金不支払決定	8	5	8		21	2	2	0		4
	その他保険金・給付金関係	0	1	0		1	0	0	0		0
	計		23	25	21		69	2	4	1	
その他	職員の態度・マナー	5	2	2		9	0	0	0		0
	保険料控除	0	0	7		7	0	0	0		0
	個人情報取扱関係	2	0	0		2	0	0	0		0
	アフターサービス関係	7	1	1		9	0	0	0		0
	その他	11	6	2		19	0	0	0		0
計		25	9	12		46	0	0	0		0
総計		149	114	119		382	2	4	1		7