

平成 21 年度第 1 四半期の「お客さまから寄せられた苦情の件数」について

平成 21 年 8 月 31 日

ソニー生命保険株式会社

平成 21 年度第 1 四半期(平成 21 年 4 月～6 月)の苦情の件数は、以下のとおりです。

苦情の定義

- 当社に対し、契約関係者等から生命保険に係る不満足の表明があったもの
- 当社関係者による不正の疑われるお申し出および告発

当社に寄せられた苦情件数

内容	平成 21 年度第 1 四半期 (平成 21 年 4 月～6 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	690 件	20.7%
保険料のお払込み等に関するもの	371 件	11.1%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	1,444 件	43.3%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	347 件	10.4%
その他	485 件	14.5%
合計	3,337 件	100.0%

苦情内容の分類は、お申出時点からお客さまへ対応させていただく過程で、変更となることがあります。上記の分類は平成 21 年 7 月 30 日時点のものです。

苦情の事例および改善内容

【保険契約へのご加入に関するもの】

お客さまの声	改善内容
クーリング・オフ手続きをしたが、本当に受けられたのかがわからず不安	<p>これまでのクーリング・オフの取扱では、保険料の返金を伴わない場合は保険証券の回収をもって手続き完了とし、また返金を伴う場合は「保険料返金のお知らせ」を送付することで手続き完了をお伝えしておりました。</p> <p>今般お客さまの声を反映してこれまでの取扱を変更し、返金を伴わないクーリング・オフの申請をいただいた場合には、すべて「クーリング・オフ手続き完了のお知らせ」を送付することといたしました。</p>

【保険料のお払込み等に関するもの】

お客さまの声	改善内容
同じグループのソニー銀行で保険料の支払いをしたい	<p>お客さまからの要望に応え、ソニー銀行を保険料口座振替の取扱金融機関として指定できるようにいたしました。</p> <p>まずは既契約の口座変更のみの取扱開始ですが、これにより、保険料支払方法に関してお客さまにとっての利便性が向上しました。</p>

【その他】

お客さまの声	改善内容
自分の受けた手術が手術給付金の対象となるかがわかりづらい	<p>これまで総合医療保険等における手術給付金の対象となる手術は、約款上の列挙方式であったため、お客さまにとってわかりづらいとのご意見をいただいております。</p> <p>このような状況を踏まえ、手術給付金の支払要件を基本的に「公的医療保険の対象となる手術」および「入院をともなう手術」に絞り、お客さまにとってのわかりやすさを目指した「入院時手術給付特約」を創設いたしました。</p>

以上