

## 平成 21 年度第 2 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 11 月 30 日  
ソニー生命保険株式会社

平成 21 年度第 2 四半期(平成 21 年 7 月～9 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 2 四半期 (平成 21 年 7 月～9 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	779 件	22.9%
保険料のお払込み等に関するもの	362 件	10.7%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	1,433 件	42.2%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	342 件	10.1%
その他	478 件	14.1%
合計	3,394 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 11 月 4 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
<p>保険加入にあたって、忙しくて医師の診査等を受ける時間がなかなかとれないので、簡易な加入手続きを検討して欲しい</p>	<p>告知書扱で加入できる保険金額の限度額を見直し拡大いたしました。加入年齢によって限度額は異なりますが、例えばこれまで被保険者一人あたり最大 1,500 万円までであったところを、最大 3,000 万円に拡大しております。</p> <p>これにより、拡大範囲に該当する保険金額でのご加入の際は手続きが簡素化され、お客さまの利便性が向上しました。</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
<p>自動振替による貸付金を一部返済したが、その後の残高がいくらになるかの通知が欲しい</p>	<p>「自動振替貸付制度」( )において、貸付金の返済がなされた際、自動振替貸付金の残高を正確にお伝えするため、返済のたびに後日ご案内通知をお送りする取り扱いを開始いたしました。</p> <p>保険料のお払込みがないまま猶予期間が経過した場合に、大切な保障を継続させるために会社が保険料相当額を自動的に立替え(貸付け)する制度</p>

【その他】

お客さまの声	改善内容
<p>健康状態が良好であれば、今よりさらに安い保険料で加入できる商品を検討して欲しい</p>	<p>弊社では従前より非喫煙者が優遇される保険料率を用いて、低廉な保険料の提供に努めてまいりました。</p> <p>このたび、家族収入保険等(特約を含む)に優良体料率区分を追加し、健康状態が当社所定の基準( )を満たすお客さまは非喫煙者、喫煙者いずれであっても、同じ条件であれば保険料が従来よりもさらに割安になりました。</p> <p>注)「優良体」とは、区分を示す当社の呼称であり、「優良体」に該当しない場合でも、その方の健康状態が優良ではないということではありません</p> <p>今までの健康状態が当社所定の引受基準を満たし、かつ血圧、BMI(身長と体重による指標)、尿検査結果がすべて基準範囲内であること</p>

以上