

平成 21 年度第 3 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 22 年 2 月 26 日

ソニー生命保険株式会社

平成 21 年度第 3 四半期(平成 21 年 10 月～12 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 3 四半期 (平成 21 年 10 月～12 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	821 件	18.2%
保険料のお払込み等に関するもの	413 件	9.1%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	1,677 件	37.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	476 件	10.5%
その他	1,132 件	25.1%
合計	4,519 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 22 年 2 月 16 日時点のものです。

苦情の事例および改善内容

【ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの】

お客さまの声	改善内容
<p>年払で契約しているために、特約を中途付加するタイミングが年1回しかなく、その期限を逃してしまった</p>	<p>年払・半年払のご契約については、これまで「特約(特則)中途付加」の申込期間は年単位・半年単位の契約応当日の前月1日～15日の15日間でしたが、この期間を前々月1日～前月15日の1ヶ月+15日間に変更し、1ヶ月拡大いたしました。これにより、余裕を持って中途付加のお手続きをいただくことが可能となり、お客さまの利便性が向上しました。</p>
<p>変換制度を利用したいが、その利用に際しては、定期保険を終身保障に変換できるだけでなく、さらにフレキシブルな対応ができるように検討して欲しい</p>	<p>定期性の保険商品から終身保険等の保険商品に契約を変換できる取り扱い(変換制度)につきましては、昨年の11月より新しくご契約をされましたお客さまを対象に、変換後の保険商品に平準定期保険等の定期性商品を追加することで、お客さまの選択肢を拡大いたしました。</p> <p>既契約のお客さまにつきましても、今後、同様の対応を行う予定としております。</p> <p>ある一定期間内であれば、被保険者選択を受けることなく保険金額の全部または一部を終身保険(終身保険(無選択型)除く)・変額保険(終身型・有期型)・養老保険のいずれかへの変更を認める制度。</p>

【保険金・給付金のお支払いに関するもの】

お客さまの声	改善内容
<p>何回か入院した場合、いつの分の給付金が支払われたのかわかりにくい。請求のもれがないか不安だ</p>	<p>「給付金お支払手続き完了のお知らせ」に明細票を追加し、今回お支払いの対象となる入院期間、手術日を記載することにいたしました。また、通算のお支払い限度がある入院、手術につきましては、通算の支払日数や倍率も記載いたします()。</p> <p>これにより、ご入院、手術等の内訳について確認が容易になり、また請求回数が複数にわたる場合にもご請求もれがないようご確認いただけるようになります。</p> <p>注) 満期保険金・死亡保険金等のお支払い時は従来どおりの取り扱いとなり、上記、明細票は添付されません。</p> <p> 集団扱契約や平成22年1月25日以前に給付金請求歴がある一部のご契約は記載されません。</p>

以上