

## 平成 25 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 25 年 11 月 29 日  
ソニー生命保険株式会社

平成 25 年度第 2 四半期(平成 25 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 25 年度第 2 四半期 (平成 25 年 7 月～9 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	1,127 件	12.6%
保険料のお払い込み等に関するもの	1,356 件	15.2%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	4,372 件	48.9%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	873 件	9.8%
その他	1,209 件	13.5%
合計	8,937 件	100.0%

苦情内容の分類は、お申し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 25 年 10 月 31 日時点のものです。