

## 平成 25 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 26 年 2 月 28 日

ソニー生命保険株式会社

平成 25 年度第 3 四半期(平成 25 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 25 年度第 3 四半期 (平成 25 年 10 月～12 月)	
		占率
保険契約へのご加入に関するもの	1,141 件	11.0 %
保険料のお払い込み等に関するもの	1,258 件	12.1 %
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	4,117 件	39.5 %
保険金・給付金のお支払いに関するもの	1,087 件	10.4 %
その他	2,815 件	27.0 %
合計	10,418 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 26 年 1 月 31 日時点のものです。