

## 平成 27 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 27 年 11 月 30 日  
ソニー生命保険株式会社

平成 27 年度第 2 四半期(平成 27 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 27 年度第 2 四半期<br>(平成 27 年 7 月～9 月) |         |
|---------------------|--------------------------------------|---------|
|                     | 件数                                   | 占率      |
| 保険契約へのご加入に関するもの     | 1,303 件                              | 12.9%   |
| 保険料のお払い込み等に関するもの    | 1,398 件                              | 13.9%   |
| ご契約後のお手続・配当金等に関するもの | 5,230 件                              | 51.9%   |
| 保険金・給付金のお支払いに関するもの  | 905 件                                | 9.0%    |
| その他                 | 1,233 件                              | 12.3%   |
| 合計                  | 10,069 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 27 年 10 月 31 日時点のものです。