

平成 26 年度第 1 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 8 月 29 日
ソニー生命保険株式会社

平成 26 年度第 1 四半期(平成 26 年 4 月～6 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 26 年度第 1 四半期 (平成 26 年 4 月～6 月) | |
|---------------------|--------------------------------------|---------|
| | 件数 | 占率 |
| 保険契約へのご加入に関するもの | 1,260 件 | 14.5 % |
| 保険料のお払い込み等に関するもの | 1,372 件 | 15.8 % |
| ご契約後のお手続・配当金等に関するもの | 4,025 件 | 46.3 % |
| 保険金・給付金のお支払いに関するもの | 857 件 | 9.9 % |
| その他 | 1,178 件 | 13.5 % |
| 合計 | 8,692 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 7 月 31 日時点のものです。