

## 平成 27 年度第 4 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 28 年 5 月 31 日  
ソニー生命保険株式会社

平成 27 年度第 4 四半期(平成 28 年 1 月～3 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 4 四半期 (平成 28 年 1 月～3 月)	
		占率
保険契約へのご加入に関するもの	1,193 件	11.5%
保険料のお払い込み等に関するもの	1,394 件	13.5%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	4,827 件	46.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	1,083 件	10.4%
その他	1,867 件	18.0%
合計	10,364 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 28 年 4 月 30 日時点のものです。