

## 平成 27 年度の「お客さまから寄せられた苦情の件数」について

平成 28 年 6 月 30 日

ソニー生命保険株式会社

平成 27 年度(平成 27 年 4 月～平成 28 年 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説明があったもの
- 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 (平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月)	
		占率
保険契約へのご加入に関するもの	5,227 件	12.5%
保険料のお払い込み等に関するもの	5,464 件	13.1%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	20,205 件	48.5%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	4,149 件	9.9%
その他	6,655 件	16.0%
合計	41,700 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。