

## 平成 28 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 29 年 2 月 28 日

ソニー生命保険株式会社

平成 28 年度第 3 四半期(平成 28 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 28 年度第 3 四半期 (平成 28 年 10 月～12 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	405 件	9.6%
保険料のお払い込み等に関するもの	424 件	10.0%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	1,654 件	39.2 %
保険金・給付金のお支払いに関するもの	531 件	12.6%
その他	1,209 件	28.6%
合計	4,223 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 29 年 1 月 31 日時点のものです。

お客さまの声を広く捉えるという観点から、苦情として定義しているものに加えて、お客さまからのお申出の一部を苦情件数に計上していましたが、苦情の定義に合致した申出件数の把握精度を高めることを目的に、平成 28 年度から計上基準を変更いたしました。