

平成 28 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 29 年 5 月 31 日
ソニー生命保険株式会社

平成 28 年度第 4 四半期(平成 29 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、お客さまから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 28 年度第 4 四半期 (平成 29 年 1 月～3 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	443 件	11.5 %
保険料のお払い込み等に関するもの	380 件	9.8 %
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	1,595 件	41.3 %
保険金・給付金のお支払いに関するもの	468 件	12.1 %
その他	977 件	25.3 %
合計	3,863 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 4 月 30 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。