

平成 28 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 29 年 6 月 30 日

ソニー生命保険株式会社

平成 28 年度(平成 28 年 4 月～平成 29 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、お客さまから不満足 of 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 (平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月)	
		占率
保険契約へのご加入に関するもの	1,904 件	11.8%
保険料のお払い込み等に関するもの	1,757 件	10.9%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	6,619 件	40.9%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	1,960 件	12.1%
その他	3,948 件	24.3%
合計	16,188 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。

以 上