

## 平成 29 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 30 年 2 月 28 日

ソニー生命保険株式会社

平成 29 年度第 3 四半期(平成 29 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、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(確定)

内容	平成 29 年度第 3 四半期 (平成 29 年 10 月～12 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	497 件	8.6 %
保険料のお払い込み等に関するもの	333 件	5.8 %
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	1,661 件	28.7 %
保険金・給付金のお支払いに関するもの	459 件	7.9 %
その他	2,837 件	49.0%
合計	5,787 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 30 年 1 月 31 日時点のものです。