

平成 29 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 30 年 6 月 29 日

ソニー生命保険株式会社

平成 29 年度(平成 29 年 4 月～平成 30 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 29 年度 (平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月)	
		占率
保険契約へのご加入に関するもの	1,800 件	9.3%
保険料のお払い込み等に関するもの	1,313 件	6.8%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	6,120 件	31.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	1,779 件	9.2%
その他	8,288 件	43.0%
合計	19,300 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 4 月 30 日時点のものです。

以 上