

平成 30 年度第 2 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 11 月 30 日
ソニー生命保険株式会社

平成 30 年度第 2 四半期(平成 30 年 7 月～9 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 30 年度第 2 四半期 (平成 30 年 7 月～9 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	558 件	14.5%
保険料のお払い込み等に関するもの	290 件	7.5%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	1,392 件	36.2%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	383 件	10.0%
その他	1,224 件	31.8%
合計	3,847 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 10 月 31 日時点のものです。