

平成 30 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 31 年 2 月 28 日
ソニー生命保険株式会社

平成 30 年度第 3 四半期(平成 30 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 30 年度第 3 四半期 (平成 30 年 10 月～12 月)	
		占率
保険契約へのご加入に関するもの	582 件	13.9%
保険料のお払い込み等に関するもの	300 件	7.1%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	1,575 件	37.5%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	501 件	11.9%
その他	1,242 件	29.6%
合計	4,200 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 31 年 1 月 31 日時点のものです。