

苦情項目別件数表

<2025年度>

ソニー生命保険株式会社

(単位:件)

| 項目        | 内容           | 会社に寄せられた苦情 |           |           |           |        | 生保協会に寄せられた苦情 |           |           |           |    |
|-----------|--------------|------------|-----------|-----------|-----------|--------|--------------|-----------|-----------|-----------|----|
|           |              | 第1<br>四半期  | 第2<br>四半期 | 第3<br>四半期 | 第4<br>四半期 | 計      | 第1<br>四半期    | 第2<br>四半期 | 第3<br>四半期 | 第4<br>四半期 | 計  |
| 新契約関係     | 不適切な募集行為     | 22         | 49        | 43        |           | 114    | 1            | 4         | 0         |           | 5  |
|           | 不適切な告知取得     | 3          | 2         | 2         |           | 7      | 1            | 1         | 0         |           | 2  |
|           | 不適切な話法       | 0          | 0         | 1         |           | 1      | 0            | 1         | 1         |           | 2  |
|           | 説明不十分        | 7          | 2         | 7         |           | 16     | 0            | 10        | 6         |           | 16 |
|           | 事務取扱不注意      | 178        | 130       | 202       |           | 510    | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 契約確認         | 1          | 0         | 2         |           | 3      | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 契約引受関係       | 8          | 5         | 8         |           | 21     | 0            | 0         | 1         |           | 1  |
|           | 証券未着         | 8          | 6         | 0         |           | 14     | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | その他新契約関係     | 203        | 217       | 209       |           | 629    | 2            | 1         | 1         |           | 4  |
|           | 計            | 430        | 411       | 474       |           | 1,315  | 4            | 17        | 9         |           | 30 |
| 収納関係      | 集金           | 0          | 0         | 0         |           | 0      | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 口座振替・送金      | 256        | 218       | 216       |           | 690    | 1            | 0         | 0         |           | 1  |
|           | 職域団体扱        | 13         | 7         | 8         |           | 28     | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 保険料払込関係      | 14         | 5         | 9         |           | 28     | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 保険料振替貸付      | 16         | 15        | 17        |           | 48     | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 失効・復活        | 28         | 22        | 20        |           | 70     | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | その他収納関係      | 113        | 91        | 75        |           | 279    | 0            | 1         | 0         |           | 1  |
|           | 計            | 440        | 358       | 345       |           | 1,143  | 1            | 1         | 0         |           | 2  |
| 保全関係      | 配当内容         | 1          | 5         | 1         |           | 7      | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 契約者貸付        | 126        | 114       | 103       |           | 343    | 0            | 1         | 1         |           | 2  |
|           | 更新           | 13         | 15        | 19        |           | 47     | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 契約内容変更       | 68         | 44        | 46        |           | 158    | 0            | 2         | 1         |           | 3  |
|           | 名義変更・住所変更    | 200        | 217       | 278       |           | 695    | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 特約中途付加       | 4          | 13        | 6         |           | 23     | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 解約手続         | 400        | 446       | 467       |           | 1,313  | 3            | 3         | 4         |           | 10 |
|           | 解約返戻金        | 40         | 46        | 44        |           | 130    | 1            | 1         | 1         |           | 3  |
|           | 生保カード・ATM関係  | 0          | 0         | 0         |           | 0      | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | その他保全関係      | 1,018      | 1,140     | 1,166     |           | 3,324  | 1            | 0         | 0         |           | 1  |
| 計         | 1,870        | 2,040      | 2,130     |           | 6,040     | 5      | 7            | 7         |           | 19        |    |
| 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等    | 123        | 112       | 174       |           | 409    | 1            | 0         | 1         |           | 2  |
|           | 死亡等保険金支払手続   | 62         | 54        | 65        |           | 181    | 3            | 1         | 0         |           | 4  |
|           | 死亡等保険金不支払決定  | 3          | 1         | 1         |           | 5      | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 入院等給付金支払手続   | 406        | 425       | 405       |           | 1,236  | 2            | 0         | 2         |           | 4  |
|           | 入院等給付金不支払決定  | 41         | 28        | 25        |           | 94     | 1            | 0         | 2         |           | 3  |
|           | その他保険金・給付金関係 | 5          | 8         | 15        |           | 28     | 3            | 0         | 0         |           | 3  |
|           | 計            | 640        | 628       | 685       |           | 1,953  | 10           | 1         | 5         |           | 16 |
| その他       | 職員の態度・マナー    | 198        | 227       | 251       |           | 676    | 0            | 1         | 0         |           | 1  |
|           | 保険料控除        | 7          | 6         | 321       |           | 334    | 0            | 0         | 0         |           | 0  |
|           | 個人情報取扱関係     | 54         | 47        | 81        |           | 182    | 1            | 2         | 1         |           | 4  |
|           | アフターサービス関係   | 501        | 435       | 536       |           | 1,472  | 0            | 1         | 0         |           | 1  |
|           | その他          | 399        | 378       | 588       |           | 1,365  | 2            | 1         | 1         |           | 4  |
| 計         | 1,159        | 1,093      | 1,777     |           | 4,029     | 3      | 5            | 2         |           | 10        |    |
| 総計        |              | 4,539      | 4,530     | 5,411     |           | 14,480 | 23           | 31        | 23        |           | 77 |