お客さまの声（苦情）の件数

SOMPOひまわり生命

当社では、お客さまの声（苦情）を「お客さまからの当社への申出のうち、その事業活動全般に起因する不満足の表明を含むもの」と定義し、サービスの向上や商品の改善につなげるため、お客さまのご意見を広く収集しております。

（単位：件）

ご指摘項目	主な事例	2023年度		前年度累計
		2023年10月～12月	年度累計	（2022年度）
ご加入の手続き	住所相違、お手続きに関するご不満など	116	284	402
	説明が不十分であるなど	110	260	320
	契約条件に関するご不満など	50	102	152
	その他	195	484	666
	小計	**471**	**1,130**	**1,540**
保険料のお支払い	保険料の引き落としに関するご不満など	150	488	721
	失効の案内やフォローがないなど	26	102	125
	その他	38	105	188
	小計	**214**	**695**	**1,034**
ご契約中の手続き	解約のお手続きに関するご不満など	166	408	576
	変更した名義・住所が間違っているなど	137	331	390
	その他	198	538	655
	小計	**501**	**1,277**	**1,621**
保険金・給付金のお受け取り	請求の手続きがわからないなど	606	1,417	6,534
	保険金・給付金のご請求結果（決定）に関するご不満など	31	95	135
	その他	64	160	385
	小計	**701**	**1,672**	**7,054**
その他	アフターフォローがないなど	637	1,923	3,954
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	74	197	291
	その他（控除証明書が届かないなど）	230	472	494
	小計	**941**	**2,592**	**4,739**
合計		**2,828**	**7,366**	**15,988**