

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 of 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。

ご指摘項目	主な事例	2020年度		前年度累計 (2019年度)
		2020年10月～12月	年度累計	
ご加入の手続き	住所相違、お手続きに関するご不満など	78	171	157
	説明が不十分であるなど	92	272	417
	契約条件に関するご不満など	33	44	32
	その他	216	441	425
小計		419	928	1,031
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	212	474	524
	失効の案内やフォローがないなど	20	58	91
	その他	76	169	179
	小計	308	701	794
ご契約中の手続き	解約のお手続きに関するご不満など	163	433	571
	変更した名義・住所が間違っているなど	160	356	348
	その他	227	625	633
	小計	550	1,414	1,552
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	343	813	991
	保険金・給付金のご請求結果(決定)に関するご不満など	29	67	108
	その他	131	291	361
	小計	503	1,171	1,460
その他	アフターフォローがないなど	210	628	728
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	64	162	200
	その他(控除証明書が届かないなど)	173	313	285
	小計	447	1,103	1,213
合計		2,227	5,317	6,050