

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。

ご指摘項目	主な事例	2021年度		前年度累計 (2020年度)
		2021年7月～9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	86	143	242
	説明が不十分であるなど	107	191	367
	契約条件に関するご不満など	17	39	78
	その他	163	349	797
	小計	373	722	1,484
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	203	389	679
	失効の案内やフォローがないなど	23	46	85
	その他	53	122	253
	小計	279	557	1,017
ご契約中の手続き	解約のお手続きに関するご不満など	176	354	586
	変更した名義・住所が間違っているなど	148	261	454
	その他	224	449	836
	小計	548	1,064	1,876
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	412	828	1,193
	保険金・給付金のご請求結果(決定)に関するご不満など	21	58	100
	その他	95	204	424
	小計	528	1,090	1,717
その他	アフターフォローがないなど	315	563	831
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	90	153	244
	その他(控除証明書が届かないなど)	121	217	495
	小計	526	933	1,570
	合計	2,254	4,366	7,664