

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	2021年度		前年度累計 (2020年度)
		2021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	100	245	242
	説明が不十分であるなど	97	290	367
	契約条件に関するご不満など	33	75	78
	その他	320	689	797
小計		550	1,299	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	354	748	679
	失効の案内やフォローがないなど	32	80	85
	その他	106	231	253
小計		492	1,059	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	188	549	586
	変更した名義・住所が間違っているなど	139	406	454
	その他	186	647	836
小計		513	1,602	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	410	1,247	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	28	89	100
	その他	129	342	424
小計		567	1,678	1,717
その他	アフターフォローがないなど	251	822	831
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	67	220	244
	その他(控除証明書が届かないなど)	256	476	495
小計		574	1,518	1,570
合計		2,696	7,156	7,664