

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	2024年度		前年度累計 (2023年度)
		2024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	77	148	374
	説明が不十分であるなど	87	153	362
	契約条件に関するご不満など	32	60	155
	その他	163	315	741
小計		359	676	1,632
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	111	222	638
	失効の案内やフォローがないなど	22	47	135
	その他	40	77	144
	小計	173	346	917
ご契約中の手続き	解約のお手続きに関するご不満など	124	273	547
	変更した名義・住所が間違っているなど	131	175	419
	その他	138	320	757
	小計	393	768	1,723
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	548	966	1,865
	保険金・給付金のご請求結果(決定)に関するご不満など	29	62	132
	その他	46	90	215
	小計	623	1,118	2,212
その他	カスタマーセンターがつながりにくい、アフターフォローがないなど	366	623	2,254
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	47	120	273
	その他(控除証明書が届かないなど)	133	267	643
	小計	546	1,010	3,170
合計		2,094	3,918	9,654