

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	67	215	374
	説明が不十分であるなど	69	222	362
	契約条件に関するご不満など	30	90	155
	その他	140	455	741
小計		306	982	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	128	350	638
	失効の案内やフォローがないなど	22	69	135
	その他	28	105	144
	小計	178	524	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	119	392	547
	変更した名義・住所が間違っているなど	97	272	419
	その他	171	491	757
	小計	387	1,155	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	503	1,469	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	37	99	132
	その他	41	131	215
	小計	581	1,699	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	214	837	2,254
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	68	188	273
	その他(控除証明書が届かないなど)	199	466	643
	小計	481	1,491	3,170
合計		1,933	5,851	9,654