

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)
		2025年1月～3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	46	261	374
	説明が不十分であるなど	70	292	362
	契約条件に関するご不満など	27	117	155
	その他	118	573	741
	小計	261	1,243	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	115	465	638
	失効の案内やフォローがないなど	31	100	135
	その他	38	143	144
	小計	184	708	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	127	519	547
	変更した名義・住所が間違っているなど	60	332	419
	その他	151	647	757
	小計	338	1,498	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	535	2,004	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	33	132	132
	その他	36	167	215
	小計	604	2,303	2,212
その他	カスタマーセンターが繋がりにくい、アフターフォローがないなど	212	1,049	2,254
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	59	247	273
	その他(控除証明書が届かないなど)	187	648	643
	小計	458	1,944	3,170
	合計	1,845	7,696	9,654