

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	2025年度		前年度累計 (2024年度)
		2025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	47	103	261
	説明が不十分であるなど	62	110	292
	契約条件に関するご不満など	16	38	117
	その他	100	187	573
小計		225	438	1,243
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	98	188	465
	失効の案内やフォローがないなど	17	37	100
	その他	39	70	143
	小計	154	295	708
ご契約中の手続き	解約のお手続きに関するご不満など	98	192	519
	変更した名義・住所が間違っているなど	73	136	332
	その他	125	254	647
	小計	296	582	1,498
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	354	721	2,004
	保険金・給付金のご請求結果(決定)に関するご不満など	25	43	132
	その他	44	90	167
	小計	423	854	2,303
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	248	469	1,049
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	61	110	247
	その他	93	177	648
	小計	402	756	1,944
合計		1,500	2,925	7,696