

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	49	152	261
	説明が不十分であるなど	58	168	292
	契約条件に関するご不満など	18	56	117
	その他	84	271	573
	小計	209	647	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	96	284	465
	失効の案内やフォローがないなど	28	65	100
	その他	33	103	143
	小計	157	452	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	101	293	519
	変更した名義・住所が間違っているなど	75	211	332
	その他	106	360	647
	小計	282	864	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	415	1,136	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	23	66	132
	その他	53	143	167
	小計	491	1,345	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	279	748	1,049
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	68	178	247
	その他	149	326	648
	小計	496	1,252	1,944
	合計	1,635	4,560	7,696