

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)
		2026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	32	184	261
	説明が不十分であるなど	56	224	292
	契約条件に関するご不満など	10	66	117
	その他	77	348	573
	小計	175	822	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	119	403	465
	失効の案内やフォローがないなど	30	95	100
	その他	24	127	143
	小計	173	625	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	115	408	519
	変更した名義・住所が間違っているなど	68	279	332
	その他	154	514	647
	小計	337	1,201	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	548	1,684	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	21	87	132
	その他	35	178	167
	小計	604	1,949	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	241	989	1,049
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	54	232	247
	その他	96	422	648
	小計	391	1,643	1,944
	合計	1,680	6,240	7,696