

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	2026年度		前年度累計 (2025年度)
		2026年4月～6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	23	23	184
	説明が不十分であるなど	62	62	224
	契約条件に関するご不満など	4	4	66
	その他	60	60	348
小計		149	149	822
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	73	73	403
	失効の案内やフォローがないなど	15	15	95
	その他	19	19	127
	小計	107	107	625
ご契約中の手続き	解約のお手続きに関するご不満など	67	67	408
	変更した名義・住所が間違っているなど	50	50	279
	その他	112	112	514
	小計	229	229	1,201
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	401	401	1,684
	保険金・給付金のご請求結果(決定)に関するご不満など	27	27	87
	その他	29	29	178
	小計	457	457	1,949
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	195	195	989
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	46	46	232
	その他	219	219	422
	小計	460	460	1,643
合計		1,402	1,402	6,240