

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。

ご指摘項目	主な事例	2019年度		前年度累計 (2018年度)
		2019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	64	127	148
	説明が不十分であるなど	110	309	476
	契約条件に関するご不満など	14	26	69
	その他	116	350	563
	小計	304	812	1,256
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	127	420	698
	失効の案内やフォローがないなど	23	75	159
	その他	47	135	143
	小計	197	630	1,000
ご契約中の手続き	解約のお手続きに関するご不満など	126	418	592
	変更した名義・住所が間違っているなど	117	292	318
	その他	173	486	672
	小計	416	1,196	1,582
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	274	752	1,030
	保険金・給付金のご請求結果(決定)に関するご不満など	30	79	133
	その他	106	264	388
	小計	410	1,095	1,551
その他	アフターフォローがないなど	171	595	742
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	48	157	213
	その他(控除証明書が届かないなど)	99	217	317
	小計	318	969	1,272
	合計	1,645	4,702	6,661