

## 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
	<b>小計</b>	<b>304</b>	<b>812</b>	<b>1,256</b>
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
	<b>小計</b>	<b>197</b>	<b>630</b>	<b>1,000</b>
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
	<b>小計</b>	<b>416</b>	<b>1,196</b>	<b>1,582</b>
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
	<b>小計</b>	<b>410</b>	<b>1,095</b>	<b>1,551</b>
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
	<b>小計</b>	<b>318</b>	<b>969</b>	<b>1,272</b>
	<b>合計</b>	<b>1,645</b>	<b>4,702</b>	<b>6,661</b>