

- ◆当社が直接受け付けた苦情について、代理店の皆様に原因がある苦情については、当社から連絡させていただきます。
- ◆連絡を受けた場合は、「お客さまの声受付簿」へ記録するとともに再発防止策について全募集人への周知・徹底を図ってください。

代理店 株式会社エディン 保険 第000000

SOMPOひまわり生命

お客さまの声受付簿

(作成日 2020年12月23日)

受付情報	[受付日時]	2020年10月28日 12時52分		
	[受付者]	コンタクトサービス(ムムカスターセンター)/〇〇支社		
	申出人に 関する情報	[氏 名]	ヒマワリ イチロウ	
		[連絡先]		
	[区分]	契約者		
申出に係る 基本情報	[申出区分]	苦情	お客さまの声No. 20-999X	
	[申出対象]	SOMPOひまわり生命		
	[申出経路]	保険会社直接 (電話)		
	[証券番号]	A1111-111		
	[申出項目]	05 その他/04 アフターサービス関係		
	[苦情の場合: 保険会社への報告日]		年	月
申出内容	代理店が変更してから訪問や連絡がない。 (保険料の支払)が厳しいので解約希望。 代理店が変更になったが変更後、全く連絡がない。 解約請求書を持ってきてほしい。			
事実経過	10月28日、営業担当者が担当募集人へ連絡。 代理店の担当変更が行われてから、訪問や挨拶を実施して、ない事を確認。 10月29日、募集人がお客さま訪問、挨拶した上、速くなり申し訳ありませんとお詫言。 お客さまへ契約内容の説明と現状のご案内を実施。			
対応内容				
結果等	10月29日現在の契約内容の説明と解約内容を確認いただきました。 (保険料の支払)が厳しいとの話もありましたが、契約は継続していただくことでご解約いただきました。			
	[解決日]	2020年11月17日	[解決時満足度]	01「了解した」(ご納得・ご了承)
発生原因	01 代理店(研修生・業務・通販含む全代理店) 代理店内で、移管を受けた契約のお客さまへの挨拶とアフターフォローが全件完了してなかった。 代理店内でミーティングを行い、社内共有と伝達していたが、移管を受けた契約の共有は不足していた。 また、移管を受けた契約の対応については募集人任せになっていた。			
再発防止策等				
対応完了 確認者		確認日		

当社が直接受け付けた苦情の中で、貴店に原因がある場合、当社から連絡させていただきます。



記録漏れ防止のため、当該苦情について支社から、左記フォームにてフィードバックをさせていただく場合があります。



フィードバックされた当該苦情が受付簿へ記録がされているか確認してください。
記録されていない場合は、左記を保管いただくことによって記録にかえることも可能です。



記録にかえる場合は、貴店としての再発防止策を記載し、全募集人への周知・徹底を図ってください。



ご確認ください:「お客さまの声受付簿」へ記録が必要な苦情

- ・代理店で受け付けた苦情(発生原因を問わず全て記録してください)
※苦情解決にあたり、当社に連携・相談した苦情、当社に係る苦情は当社へ報告が必要です。
- ・当社からご連絡した苦情(当社が直接受け付けた代理店に原因がある苦情)

