

お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について（2024年度第4四半期）

2024年度第4四半期（2025年1月～2025年3月）の状況は、以下のとおりです。

1. お客さまお申し出件数について

2024年度第4四半期（2025年1月～2025年3月）に、当社に寄せられたご相談、お問い合わせ等の総数は、502件となっております。

<お申し出内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2024年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	61	35	76	116	288
契約の管理・保全に関するもの	134	70	114	65	383
保険金のお支払い全般に関するもの	207	198	165	173	743
その他	86	79	89	148	402
合 計	488	382	444	502	1,816

※上記お申し出総数には、苦情件数を含んでおります

2. 苦情件数について

2024年度第4四半期（2025年1月～2025年3月）に、当社に寄せられた苦情件数は、7件となっております。

<苦情内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2024年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	0	4	10	2	16
(1)商品内容（補償内容等）	0	0	2	0	2
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	0	1	1	0	2
(3)募集行為	0	0	0	1	1
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	1	0	0	1
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0
(7)接客態度	0	0	0	0	0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0	2	4	0	6
(9)その他	0	0	3	1	4
契約の管理・保全に関するもの	2	4	3	1	10
(1)証券未着・誤り	0	1	0	0	1
(2)分割払い・口座引落し	0	0	0	0	0
(3)異動（手続誤り・遅延、車両入替等）	1	3	0	0	4
(4)解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0	3	1	4
(5)満期返戻（手続遅延、返戻金額等）	0	0	0	0	0
(6)接客態度	0	0	0	0	0
(7)その他	1	0	0	0	1
保険金のお支払い全般に関するもの	5	10	7	4	26
(1)示談（認定）金額	1	2	3	0	6
(2)処理遅延・処理方法	3	5	4	2	14
(3)有無責	1	3	0	1	5
(4)接客態度	0	0	0	0	0
(5)その他	0	0	0	1	1
その他	0	0	1	0	1
合 計	7	18	21	7	53

以 上