

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）

２０２４年度（２０２４年４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（２０２４年４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、１，８１６件となっております。

＜お申し出内容別の件数＞

お申し出内容	2024 年 4 月～2025 年 3 月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	288 件	15.9%
契約の管理・保全に関するもの	383 件	21.1%
保険金のお支払い全般に関するもの	743 件	40.9%
その他	402 件	22.1%
合 計	1,816 件	100.0%

※上記、お申し出総数（1,816 件）には、苦情件数（53 件）、感謝の声（133 件）を含んでおります。

２. 苦情件数について

２０２４年度（２０２４年４月～２０２５年３月）に、当社に寄せられた苦情件数は、５３件となっております。苦情内容としては、「保険金のお支払い全般に関するもの」が全体の４９．１％と最も多くなっております。

＜苦情内容別の件数＞

区分	2024 年 4 月～2025 年 3 月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	16 件	30.2%
契約の管理・保全に関するもの	10 件	18.9%
保険金のお支払い全般に関するもの	26 件	49.1%
その他	1 件	1.8%
合 計	53 件	100.0%

以 上