

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（２０２５年度第２四半期）

２０２５年度第２四半期（２０２５年７月～２０２５年９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

２０２５年度第２四半期（２０２５年７月～２０２５年９月）に、当社に寄せられたご相談、お問い合わせ等の総数は、５８７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)	２０２５年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	81	30			111
契約の管理・保全に関するもの	84	59			143
保険金のお支払い全般に関するもの	199	378			577
その他	129	120			249
合 計	493	587			1,080

※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

２０２５年度第２四半期（２０２５年７月～２０２５年９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)	２０２５年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	5	2			7
(1) 商品内容（補償内容等）	0	0			0
(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2	1			3
(3) 募集行為	0	0			0
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	0			0
(5) 契約の引受（制限・拒否等）	0	0			0
(6) 保険料誤り・料率適用誤り	0	0			0
(7) 接客態度	0	0			0
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	1	0			1
(9) その他	2	1			3
契約の管理・保全に関するもの	1	0			1
(1) 証券未着・誤り	0	0			0
(2) 分割払い・口座引落とし	0	0			0
(3) 異動（手続誤り・遅延、車両入替等）	1	0			1
(4) 解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0			0
(5) 満期返戻（手続遅延、返戻金額等）	0	0			0
(6) 接客態度	0	0			0
(7) その他	0	0			0
保険金のお支払い全般に関するもの	1	5			6
(1) 示談（認定）金額	1	0			1
(2) 処理遅延・処理方法	0	3			3
(3) 有無責	0	2			2
(4) 接客態度	0	0			0
(5) その他	0	0			0
その他	0	0			0
合 計	7	7			14

以 上