

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＞

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＞

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