

## 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3四半期）

2025年度第3四半期（2025年10月～2025年12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3四半期（2025年10月～2025年12月）に、当社に寄せられたご相談、お問い合わせ等の総数は、489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	43		154
契約の管理・保全に関するもの	84	59	123		266
保険金のお支払い全般に関するもの	199	378	178		755
その他	129	120	145		394
合 計	493	587	489		1,569

※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3四半期（2025年10月～2025年12月）に、当社に寄せられた苦情件数は、8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	0		7
(1)商品内容（補償内容等）	0	0	0		0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2	1	0		3
(3)募集行為	0	0	0		0
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	0	0		0
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0	0		0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0		0
(7)接客態度	0	0	0		0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	1	0	0		1
(9)その他	2	1	0		3
契約の管理・保全に関するもの	1	0	2		3
(1)証券未着・誤り	0	0	0		0
(2)分割払い・口座引落し	0	0	0		0
(3)異動（手続誤り・遅延、車両入替等）	1	0	1		2
(4)解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0	0		0
(5)満期返戻（手続遅延、返戻金額等）	0	0	0		0
(6)接客態度	0	0	0		0
(7)その他	0	0	1		1
保険金のお支払い全般に関するもの	1	5	6		12
(1)示談（認定）金額	1	0	1		2
(2)処理遅延・処理方法	0	3	3		6
(3)有無責	0	2	1		3
(4)接客態度	0	0	0		0
(5)その他	0	0	1		1
その他	0	0	0		0
合 計	7	7	8		22

以 上