

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４四半期）

２０２５年度第４四半期（２０２６年１月～２０２６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

２０２５年度第４四半期（２０２６年１月～２０２６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、４７６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	63	217
契約の管理・保全に関するもの	84	59	123	62	328
保険金のお支払い全般に関するもの	199	378	178	207	962
その他	129	120	145	144	538
合 計	493	587	489	476	2,045

※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４四半期（２０２６年１月～２０２６年３月）に、当社に寄せられた苦情件数は、１１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	3	10
(1) 商品内容（補償内容等）	0	0	0	0	0
(2) 契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	2	1	0	1	4
(3) 募集行為	0	0	0	0	0
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り	0	0	0	1	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）	1	0	0	1	2
(9) その他	2	1	0	0	3
契約の管理・保全に関するもの	1	0	2	0	3
(1) 証券未着・誤り	0	0	0	0	0
(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	0	1	0	2
(4) 解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0	0	0	0
(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	0	0	1	0	1
保険金のお支払い全般に関するもの	1	5	6	8	20
(1) 示談（認定）金額	1	0	1	0	2
(2) 処理遅延・処理方法	0	3	3	4	10
(3) 有無責	0	2	1	4	7
(4) 接客態度	0	0	0	0	0
(5) その他	0	0	1	0	1
その他	0	0	0	0	0
合 計	7	7	8	11	33

以 上