

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）

２０２５年度（２０２５年４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（２０２５年４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、２,０４５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	2025 年 4 月～2026 年 3 月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	217 件	10.6%
契約の管理・保全に関するもの	328 件	16.0%
保険金のお支払い全般に関するもの	962 件	47.0%
その他	538 件	26.4%
合 計	2,045 件	100.0%

※上記、お申し出総数（2,045 件）には、苦情件数（33 件）、感謝の声（368 件）を含んでおります。

２. 苦情件数について

２０２５年度（２０２５年４月～２０２６年３月）に、当社に寄せられた苦情件数は、３３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６０.６％と最も多くなっております。

＜苦情内容別の件数＞

区分	2025 年 4 月～2026 年 3 月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	10 件	30.3%
契約の管理・保全に関するもの	3 件	9.1%
保険金のお支払い全般に関するもの	20 件	60.6%
その他	0 件	0.0%
合 計	33 件	100.0%

以 上