

お客様からの苦情受付状況（2024年度）

2024年度(2024年4月～2025年3月)の苦情受付状況は次のとおりです。

※苦情とは、当社の広告・商品・サービス・仕組み、従業者、代理店等を対象とした保険契約関係者からの不満足の原因をさします。

ご不満の区分		ご不満の概要	2024年 4月～6月 (第1四半期)	2024年 7月～9月 (第2四半期)	2024年 10月～12月 (第3四半期)	2025年 1月～3月 (第4四半期)	2024年度 合計
商品・サービス	商品内容・引受制限・保険料	商品内容やご契約条件や保険料など	688	839	1,311	2,286	5,124
	印刷物（パンフレット・申込書等）	字が小さい、表現が分かりにくいなど	32	41	36	67	176
商品・サービス 小計			720	880	1,347	2,353	5,300
ご契約の手続き	広告内容や見積り・申込手続	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	454	438	454	582	1,928
	ご契約の継続手続	満期案内の内容や手続方法が分かりにくいなど	586	440	499	634	2,159
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	2	0	0	1	3
	その他		91	34	19	30	174
ご契約の手続き 小計			1,133	912	972	1,247	4,264
ご契約の管理	保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	10	2	2	4	18
	ご契約の変更手続・解約手続	手続方法や手続完了までの時間など	1,161	905	1,150	2,795	6,011
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	3	1	0	2	6
	その他		309	30	80	58	477
ご契約の管理 小計			1,483	938	1,232	2,859	6,512
保険金のお支払	お支払い金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	32	52	17	37	138
	対応の遅れ・対応方法	事故解決までの時間や対応方法など	696	594	648	603	2,541
	保険金お支払いの可否	保険金がお支払いできない場合の説明が分かりにくいなど	79	96	23	82	280
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	111	133	145	172	561
	その他		38	13	66	89	206
保険金のお支払 小計			956	888	899	983	3,726
その他	いずれの区分にも該当しないもの		227	371	242	265	1,105
その他 小計			227	371	242	265	1,105
合計			4,519	3,989	4,692	7,707	20,907