お客様からの苦情受付状況（2025年度）

2025年度(2025年4月～2026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表明をさします。

ご不満の区分		ご不満の概要	2025年 4月～6月 (第1四半期)	2025年 7月～9月 (第2四半期)	2025年 10月～12月 (第3四半期)	2026年 1月～3月 (第4四半期)	2025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	2,515	0	0	0	2,515
	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	10	0	0	0	10
商品・サービス　小計			2,525	0	0	0	2,525
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	398	0	0	0	398
	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	741	0	0	0	741
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	0	0	0	0	0
	その他		9	0	0	0	9
ご契約の手続き　小計			1,148	0	0	0	1,148
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	0	0	0	0	0
	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	1,391	0	0	0	1,391
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	3	0	0	0	3
	その他		51	0	0	0	51
ご契約の管理　小計			1,445	0	0	0	1,445
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	47	0	0	0	47
	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	660	0	0	0	660
	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	44	0	0	0	44
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	150	0	0	0	150
	その他		11	0	0	0	11
保険金のお支払　小計			912	0	0	0	912
その他	いずれの区分にも該当しないもの		190	0	0	0	190
その他　小計			190	0	0	0	190
	合計		6,220	0	0	0	6,220