

お客さまからの苦情受付状況（2026年度）

2026年度(2026年4月～2027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	2026年 4月～6月 (第1四半期)	2026年 7月～9月 (第2四半期)	2026年 10月～12月 (第3四半期)	2027年 1月～3月 (第4四半期)	2026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	3,593	0	0	0	3,593
	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	13	0	0	0	13
商品・サービス 小計			3,606	0	0	0	3,606
ご契約の手続き	広告内容や見積り・申込手續	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	439	0	0	0	439
	ご契約の継続手續	満期案内の内容や手續方法が分かりにくいなど	564	0	0	0	564
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	5	0	0	0	5
	その他		7	0	0	0	7
ご契約の手続き 小計			1,015	0	0	0	1,015
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	3	0	0	0	3
	ご契約の変更手續・解約手續	手續方法や手續完了までの時間など	1,250	0	0	0	1,250
	接客態度	お電話をいただいた際の対応など	6	0	0	0	6
	その他		16	0	0	0	16
ご契約の管理 小計			1,275	0	0	0	1,275
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	37	0	0	0	37
	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	744	0	0	0	744
	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	50	0	0	0	50
	接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	166	0	0	0	166
	その他		5	0	0	0	5
保険金のお支払 小計			1,002	0	0	0	1,002
その他	いずれの区分にも該当しないもの		252	0	0	0	252
その他 小計			252	0	0	0	252
	合計		7,150	0	0	0	7,150