

2025年度 苦情受付件数の内訳

項 目			概 要		第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		当年度累計	
					受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)
1.契約・募集 行為	(1)商品内容（補償内容、契約規定等）	保険の補償内容や規定に関するもの	5	1.3%							5	1.3%		
	(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	ご契約更新手続きの連絡不足・遅延に関するもの	7	1.8%							7	1.8%		
	(3)募集行為	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	5	1.3%							5	1.3%		
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	17	4.4%							17	4.4%		
	(5)契約の引受（制限・拒否等）	ご契約の引受制限に関するもの	5	1.3%							5	1.3%		
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	0	0.0%							0	0.0%		
	(7)接客態度	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	6	1.6%							6	1.6%		
	(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	7	1.8%							7	1.8%		
	(9)その他	上記以外の契約の手続きに関するもの	6	1.6%							6	1.6%		
	小計		58	15.0%							58	15.0%		
2.契約の管 理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	保険証券の未着や記載内容誤りに関するもの	1	0.3%							1	0.3%		
	(2)分割払い・口座引落とし	保険料の支払方法（口座振替など）に関するもの	8	2.1%							8	2.1%		
	(3)異動（手続き誤り・遅延・車両入替等）	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	28	7.2%							28	7.2%		
	(4)解約（手続き誤り・遅延・返れい保険料等）	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	10	2.6%							10	2.6%		
	(5)満期返れい（手続き誤り・満返金額等）	満期返れい金の手続きにおける遅延や誤り、返れい金額に関するもの	0	0.0%							0	0.0%		
	(6)接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	9	2.3%							9	2.3%		
	(7)その他	上記以外の契約管理・保全に関するもの	18	4.7%							18	4.7%		
	小計		74	19.1%							74	19.1%		
3.保険金	(1)示談（認定）金額	保険金のお支払金額に関するもの	49	12.7%							49	12.7%		
	(2)処理遅延・処理方法	保険金のお支払手続きにおける誤りや遅延に関するもの	156	40.3%							156	40.3%		
	(3)有無責	保険金のお支払いの判断に関するもの	14	3.6%							14	3.6%		
	(4)接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	27	7.0%							27	7.0%		
	(5)その他	上記以外の保険金に関するもの	5	1.3%							5	1.3%		
	小計		251	64.9%							251	64.9%		
4.その他	いずれの区分にも該当しないもの		4	1.0%							4	1.0%		
合計			387	100.0%							387	100.0%		

※W E B表示やW E B手続きに関する不満は、1.契約・募集行為（9）その他として集計