

## 2025年度「お客さまの声（苦情）」受付状況

当社では、お客さまから寄せられた「問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争」を「お客さまの声」として収集しております。そのうち、お客さまからの「不満足の表明」を「苦情」として、業務改善に活かす取組みを行っております。

今般、2025年度第3四半期に受け付けました「お客さまの声（苦情）」につきまして、下記のとおり取り纏めましたので、ご報告いたします。

今後もお客さまの声を貴重なご意見として活かし、お客さま視点に立った質の高い商品・サービスの提供を目指してまいります。

### 2025年度第3四半期 内容別受付状況

2025年10月～2025年12月の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位:件)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
1. 契約・募集行為	2	0	0	-	2
2. 契約の管理・保全・集金	0	1	2	-	3
3. 保険金	1	3	0	-	4
4. その他	0	0	1	-	1
合 計	3	4	3	-	10

### 2021～2024年度 内容別受付状況

2021～2024年度の内容別受付状況は下表のとおりです。

(単位:件)

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
1. 契約・募集行為	9	5	2	5
2. 契約の管理・保全・集金	7	6	5	4
3. 保険金	4	3	2	2
4. その他	1	1	5	3
合 計	21	15	14	14

#### 1. 契約募集行為

保険募集時の商品説明や契約手続きにおける説明不足・誤り、重要事項等説明書やパンフレットの説明・手交、その他接客態度に起因した苦情です。

#### 2. 契約の管理・保全・集金

保険加入後の証券の未着や記載誤り、異動・解約手続き、その他接客態度に起因した苦情です。

#### 3. 保険金

保険金請求時の保険金額の認定や有無責、処理の遅延や処理方法、その際の接客態度に起因した苦情です。

#### 4. その他

上記1.～3.のいずれにも該当しない苦情です。