

2025年度 第1四半期 苦情の受付件数

項目	概要	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		累計		
		4月～6月		7月～9月		10月～12月		1月～3月		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. 募集（手続）・商品	(1) 満期案内（連絡）	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	228	2.5%	0	-	0	-	0	-	228	2.5%
	(2) 募集・契約手続（保険料・契約内容誤りを除く）	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	728	7.9%	0	-	0	-	0	-	728	7.9%
	(3) 保険料誤り（料率・割引等）	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	34	0.4%	0	-	0	-	0	-	34	0.4%
	(4) 契約内容誤り（保険料以外）および説明不足	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	679	7.4%	0	-	0	-	0	-	679	7.4%
	(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	98	1.1%	0	-	0	-	0	-	98	1.1%
	(6) 接客態度・マナー	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	86	0.9%	0	-	0	-	0	-	86	0.9%
	(7) 商品内容（商品・料率・規定）	保険の補償内容や規定に関するもの	120	1.3%	0	-	0	-	0	-	120	1.3%
	(8) 帳票類（パンフ・申込書・案内等）	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	64	0.7%	0	-	0	-	0	-	64	0.7%
	(9) その他（不明を含む）	上記以外のご契約の手続きに関するもの	135	1.5%	0	-	0	-	0	-	135	1.5%
小計		2,172	23.6%	0	-	0	-	0	-	2,172	23.6%	
2. 契約管理等	(1) 異動	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	938	10.2%	0	-	0	-	0	-	938	10.2%
	(2) 解約・取消	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	753	8.2%	0	-	0	-	0	-	753	8.2%
	(3) 保険料の支払	保険料の支払い方法（口座振替など）に関するもの	348	3.8%	0	-	0	-	0	-	348	3.8%
	(4) 接客態度・マナー	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	202	2.2%	0	-	0	-	0	-	202	2.2%
	(5) 証券・継続証未着・誤り	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	232	2.5%	0	-	0	-	0	-	232	2.5%
	(6) 満期返戻	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	3	0.0%	0	-	0	-	0	-	3	0.0%
	(7) その他（不明を含む）	上記以外の契約の管理・保金に関するもの	403	4.4%	0	-	0	-	0	-	403	4.4%
小計		2,879	31.3%	0	-	0	-	0	-	2,879	31.3%	
3. 保険金支払	(1) 認定額	保険金のお支払い金額に関するもの	453	4.9%	0	-	0	-	0	-	453	4.9%
	(2) 処理遅延・処理方法	保険金のお支払い手続きにおける誤りや遅延に関するもの	2,608	28.4%	0	-	0	-	0	-	2,608	28.4%
	(3) 有無責	保険金お支払いの判断に関するもの	265	2.9%	0	-	0	-	0	-	265	2.9%
	(4) 接客態度・マナー	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	293	3.2%	0	-	0	-	0	-	293	3.2%
	(5) その他（不明を含む）	上記以外の保険金お支払いに関するもの	161	1.8%	0	-	0	-	0	-	161	1.8%
小計		3,780	41.1%	0	-	0	-	0	-	3,780	41.1%	
4. 顧客情報	(1) 誤送付	誤送付に関するもの	11	0.1%	0	-	0	-	0	-	11	0.1%
	(2) 第三者漏洩	本人の許可なく第三者への情報漏洩に関するもの	33	0.4%	0	-	0	-	0	-	33	0.4%
	(3) その他	上記以外の顧客情報に関するもの	70	0.8%	0	-	0	-	0	-	70	0.8%
小計		114	1.2%	0	-	0	-	0	-	114	1.2%	
5. その他	その他	上記以外のもの	248	2.7%	0	-	0	-	0	-	248	2.7%
合 計		9,193	100.0%	0	-	0	-	0	-	9,193	100.0%	