

2026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	265	2.8%	0	－	0	－	0	－	0	－	265	2.8%
	(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	773	8.1%	0	－	0	－	0	－	0	－	773	8.1%
	(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	53	0.6%	0	－	0	－	0	－	0	－	53	0.6%
	(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	915	9.6%	0	－	0	－	0	－	0	－	915	9.6%
	(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	104	1.1%	0	－	0	－	0	－	0	－	104	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	64	0.7%	0	－	0	－	0	－	0	－	64	0.7%
	(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	106	1.1%	0	－	0	－	0	－	0	－	106	1.1%
	(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	26	0.3%	0	－	0	－	0	－	0	－	26	0.3%
	(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	155	1.6%	0	－	0	－	0	－	0	－	155	1.6%
小計			2,461	25.9%	0	－	0	－	0	－	0	－	2,461	25.9%
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	985	10.4%	0	－	0	－	0	－	0	－	985	10.4%
	(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	722	7.6%	0	－	0	－	0	－	0	－	722	7.6%
	(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	352	3.7%	0	－	0	－	0	－	0	－	352	3.7%
	(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	190	2.0%	0	－	0	－	0	－	0	－	190	2.0%
	(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	133	1.4%	0	－	0	－	0	－	0	－	133	1.4%
	(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	4	0.0%	0	－	0	－	0	－	0	－	4	0.0%
	(7) その他（不明を含む）	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	487	5.1%	0	－	0	－	0	－	0	－	487	5.1%
小計			2,873	30.3%	0	－	0	－	0	－	0	－	2,873	30.3%
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	506	5.3%	0	－	0	－	0	－	0	－	506	5.3%
	(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	2,702	28.5%	0	－	0	－	0	－	0	－	2,702	28.5%
	(3) 有無責	保険金お支払いの判断に関するもの	256	2.7%	0	－	0	－	0	－	0	－	256	2.7%
	(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	336	3.5%	0	－	0	－	0	－	0	－	336	3.5%
	(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	153	1.6%	0	－	0	－	0	－	0	－	153	1.6%
小計			3,953	41.6%	0	－	0	－	0	－	0	－	3,953	41.6%
4. 顧客情報	(1) 誤送付	誤送付に関するもの	9	0.1%	0	－	0	－	0	－	0	－	9	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	15	0.2%	0	－	0	－	0	－	0	－	15	0.2%
	(3) その他	上記以外の顧客情報に関するもの	20	0.2%	0	－	0	－	0	－	0	－	20	0.2%
小計			44	0.5%	0	－	0	－	0	－	0	－	44	0.5%
5. その他	その他	上記以外のもの	160	1.7%	0	－	0	－	0	－	0	－	160	1.7%
合 計			9,491	100.0%	0	－	0	－	0	－	0	－	9,491	100.0%