

2023 年度～2025 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	2025 年度		2024 年度		2023 年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	633 件	15.9%	786 件	16.3%	368 件	8.8%
保険料お払い込みに関するもの	123 件	3.1%	122 件	2.5%	254 件	6.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	1,163 件	29.2%	1,357 件	28.1%	712 件	17.0%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	601 件	15.1%	841 件	17.4%	546 件	13.0%
その他(アフターサービス関係など)	1,464 件	36.7%	1,727 件	35.7%	2,308 件	55.1%
合 計	3,984 件	—	4,833 件	—	4,188 件	—

※苦情の定義:「お客さまから不満足 of 表明」があったものを総称して「苦情」と位置付けています。