

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2024 年度第 3 四半期(2024 年 10 月～12 月)＞

2024 年度第 3 四半期に「お客さまから寄せられた苦情の状況」は以下のとおりです。

2024 年度第 3 四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、1,467 件でした。

その他(アフターサービス関係など)が約 45.7%、ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約 25.5%、となっております。

内 容	2024 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			2023 年度 ＜第 3 四半期＞		2024 年度 ＜第 2 四半期＞	
	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	212 件	14.5%	88 件	9.8%	245 件	22.3%
保険料お払い込みに関するもの	30 件	2.0%	71 件	7.9%	31 件	2.8%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	374 件	25.5%	174 件	19.4%	287 件	26.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	180 件	12.3%	108 件	12.1%	195 件	17.7%
その他(アフターサービス関係など)	671 件	45.7%	455 件	50.8%	341 件	31.0%
合 計	1,467 件	—	896 件	—	1,099 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。

※金融 ADR 制度について、当社の契約者さまからの「裁定審査会」への裁定申し立ては 1 件でした。