

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について ＜2024 年度第 4 四半期(2025 年 1 月～3 月)＞

2024 年度第 4 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 4 四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、1,424 件でした。

その他(アフターサービス関係など)が約 32.6%、ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約 29.1%、となっております。

内 容	2024 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			2023 年度 ＜第 4 四半期＞		2024 年度 ＜第 3 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	183 件	12.9%	119 件	14.5%	212 件	14.5%
保険料お払い込みに関するもの	31 件	2.2%	67 件	8.2%	30 件	2.0%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	415 件	29.1%	217 件	26.4%	374 件	25.5%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	331 件	23.2%	163 件	19.9%	180 件	12.3%
その他(アフターサービス関係など)	464 件	32.6%	255 件	31.1%	671 件	45.7%
合 計	1,424 件	—	821 件	—	1,467 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 2024 年第 3 四半期に 1 件発生し、現在審査継続中です。