

**「お客さまから寄せられた苦情の状況」について
<2025年度第1四半期(2025年4月~6月)>**

2025年度第1四半期に「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。

2025年度第1四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、1,159件でした。

その他(アフターサービス関係など)が約33.3%、ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約32.7%、となっております。

内 容	2025 年度 <第1四半期>		【ご参考】			
			2024 年度 <第1四半期>		2024 年度 <第4四半期>	
	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	186 件	16.0%	146 件	17.3%	183 件	12.9%
保険料お払い込みに関するもの	39 件	3.4%	30 件	3.6%	31 件	2.2%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	379 件	32.7%	281 件	33.3%	415 件	29.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	169 件	14.6%	135 件	16.0%	331 件	23.2%
その他(アフターサービス関係など)	386 件	33.3%	251 件	29.8%	464 件	32.6%
合 計	1,159 件	—	843 件	—	1,424 件	—

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