

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について

＜2025 年度第 3 四半期(2025 年 10 月～12 月)＞

2025 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。

2025 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、974 件でした。

その他(アフターサービス関係など)が約 43.6%、ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約 24.1%、となっております。

内 容	2025 年度 ＜第 3 四半期＞		【ご参考】			
			2024 年度 ＜第 3 四半期＞		2025 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	148 件	15.2%	212 件	14.5%	187 件	19.1%
保険料お払い込みに関するもの	24 件	2.5%	30 件	2.0%	33 件	3.4%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	235 件	24.1%	374 件	25.5%	330 件	33.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	142 件	14.6%	180 件	12.3%	152 件	15.5%
その他(アフターサービス関係など)	425 件	43.6%	671 件	45.7%	276 件	28.2%
合 計	974 件	—	1,467 件	—	978 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。