FUKOKUSHINRAI
smart life partner

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について
＜2025 年度第 4 四半期（2026 年 1 月～3 月）＞

2025 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。

2025 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、873 件でした。
その他（アフターサービス関係など）が約　43.2%、ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約 25.1%、となっております。

内　容	2025 年度 ＜第 4 四半期＞		【ご参考】			
			2024 年度 ＜第 4 四半期＞		2025 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	112 件	12.8%	183 件	12.9%	148 件	15.2%
保険料お払い込みに関するもの	27 件	3.1%	31 件	2.2%	24 件	2.5%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	219 件	25.1%	415 件	29.1%	235 件	24.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	138 件	15.8%	331 件	23.2%	142 件	14.6%
その他（アフターサービス関係など）	377 件	43.2%	464 件	32.6%	425 件	43.6%
合　計	873 件	―	1,424 件	―	974 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。