

「お客さまの声」を把握し、経営に活かす取組みについて

当社に寄せられた苦情の件数

—お客さまの声（苦情）の定義—

当社の業務全般に関しお客さま（当社の業務の利用者等および業務の利用者となろうとする方）から不満足の表明があったもの。

【2024年度】

項目	2024年度 累計		第1四半期 (4月～6月)		第2四半期 (7月～9月)		第3四半期 (10月～12月)		第4四半期 (1月～3月)	
	件数（件）	占率（％）	件数（件）	占率（％）	件数（件）	占率（％）	件数（件）	占率（％）	件数（件）	占率（％）
新契約関係	1,342	46.7	281	51.8	314	48.1	445	45.4	302	43.4
保険金・給付金関係	773	26.9	130	23.9	184	28.2	267	27.2	192	27.6
名義・住所変更等のお手続き関係	282	9.8	58	10.7	65	9.9	87	8.8	72	10.3
保険料のお手続き関係	199	6.9	44	8.1	46	7.0	60	6.1	49	7.0
上記以外	273	9.5	29	5.3	43	6.5	121	12.3	80	11.5
合計件数（発生率※）	2,869	(0.14)	542	(0.03)	652	(0.03)	980	(0.05)	695	(0.03)

※期末保有件数に対する発生率

【2023年度】

項目	2023年度 累計		第1四半期 (4月～6月)		第2四半期 (7月～9月)		第3四半期 (10月～12月)		第4四半期 (1月～3月)	
	件数（件）	占率（％）	件数（件）	占率（％）	件数（件）	占率（％）	件数（件）	占率（％）	件数（件）	占率（％）
新契約関係	1,115	50.1	218	46.8	229	46.1	375	51.4	293	54.9
保険金・給付金関係	522	23.4	103	22.1	138	27.8	166	22.7	115	21.5
名義・住所変更等のお手続き関係	201	9.0	56	12.0	46	9.2	56	7.6	43	8.0
保険料のお手続き関係	143	6.4	47	10.1	37	7.4	40	5.4	19	3.5
上記以外	242	10.8	41	8.8	46	9.2	92	12.6	63	11.8
合計件数（発生率※）	2,223	(0.12)	465	(0.03)	496	(0.03)	729	(0.04)	533	(0.03)

※期末保有件数に対する発生率

以 上