

「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）から不満足の原因があったもの。

【2025年度】

| 項目 | 2025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 | 1,324 | 47.9 | 364 | 47.1 | 430 | 49.7 | 530 | 47.0 | | |
| 保険金・給付金関係 | 781 | 28.2 | 226 | 29.2 | 246 | 28.4 | 309 | 27.4 | | |
| 名義・住所変更等のお手続き関係 | 252 | 9.1 | 76 | 9.8 | 66 | 7.6 | 110 | 9.7 | | |
| 保険料のお手続き関係 | 125 | 4.5 | 40 | 5.1 | 46 | 5.3 | 39 | 3.4 | | |
| 上記以外 | 282 | 10.2 | 66 | 8.5 | 77 | 8.9 | 139 | 12.3 | | |
| 合計件数(発生率※) | 2,764 | (0.12) | 772 | (0.04) | 865 | (0.04) | 1,127 | (0.05) | | |

※期末保有件数に対する発生率

【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

以上