

## 「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	1,703	46.1	364	47.1	430	49.7	530	47.0	379	41.0
保険金・給付金関係	1,073	29.1	226	29.2	246	28.4	309	27.4	292	31.6
名義・住所変更等のお手続き関係	336	9.1	76	9.8	66	7.6	110	9.7	84	9.1
保険料のお手続き関係	188	5.0	40	5.1	46	5.3	39	3.4	63	6.8
上記以外	387	10.4	66	8.5	77	8.9	139	12.3	105	11.3
合計件数（発生率※）	3,687	(0.15)	772	(0.04)	865	(0.04)	1,127	(0.05)	923	(0.04)

※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