

「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。

【2026年度】

項目	2026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	360	35.8	360	35.8						
保険金・給付金関係	380	37.8	380	37.8						
名義・住所変更等のお手続き関係	114	11.3	114	11.3						
保険料のお手続き関係	71	7.0	71	7.0						
上記以外	78	7.7	78	7.7						
合計件数（発生率※）	1,003	(0.04)	1,003	(0.04)						

※期末保有件数に対する発生率

【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

以上