

2025年度 苦情受付件数の内訳

項目	概要	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		当年度累計	
		受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)
1.契約・ 募集行為	(1)商品内容（補償内容、契約規定等）	5	1.4%	16	3.7%	14	3.4%			35	2.9%
	(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	7	1.9%	6	1.4%	3	0.7%			16	1.3%
	(3)募集行為	5	1.4%	6	1.4%	13	3.2%			24	2.0%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	17	4.6%	15	3.5%	10	2.5%			42	3.5%
	(5)契約の引受（制限・拒否等）	5	1.4%	1	0.2%	3	0.7%			9	0.7%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0.0%	3	0.7%	0	0.0%			3	0.2%
	(7)接客態度	6	1.6%	7	1.6%	7	1.7%			20	1.7%
	(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	7	1.9%	14	3.3%	8	2.0%			29	2.4%
	(9)その他	6	1.6%	14	3.3%	13	3.2%			33	2.7%
	小計	58	15.7%	82	19.2%	71	0			211	17.5%
2.契約の 管理・保 全・集金	(1)証券未着・誤り	1	0.3%	1	0.2%	1	0.2%			3	0.2%
	(2)分割払い・口座引落し	8	2.2%	8	1.9%	5	1.2%			21	1.7%
	(3)異動（手続き誤り・遅延・車両入替等）	28	7.6%	25	5.9%	17	4.2%			70	5.8%
	(4)解約（手続き誤り・遅延・返れい保険料等）	10	2.7%	4	0.9%	5	1.2%			19	1.6%
	(5)満期返れい（手続き誤り・満返金額等）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%			0	0.0%
	(6)接客態度	9	2.4%	15	3.5%	15	3.7%			39	3.2%
	(7)その他	18	4.9%	20	4.7%	20	4.9%			58	4.8%
	小計	74	20.0%	73	17.1%	63	0			210	17.4%
3.保険金	(1)示談（認定）金額	37	10.0%	43	10.1%	33	8.1%			113	9.4%
	(2)処理遅延・処理方法	154	41.6%	175	41.0%	177	43.4%			506	42.0%
	(3)有無責	13	3.5%	24	5.6%	23	5.6%			60	5.0%
	(4)接客態度	25	6.8%	23	5.4%	31	7.6%			79	6.6%
	(5)その他	5	1.4%	5	1.2%	5	1.2%			15	1.2%
	小計	234	63.2%	270	63.2%	269	65.9%			773	64.1%
4.その他	いずれの区分にも該当しないもの	4	1.1%	2	0.5%	5	1.2%			11	0.9%
	合計	370	100.0%	427	100.0%	408	100.0%			1,205	100.0%

※WEB表示やWEB手続きに関する不満は、1.契約・募集行為（9）その他として集計