

「お客様の声」を経営に活かす取組み

2025年度第2四半期（7月～9月）苦情件数

お客様の声（「苦情」）の定義

当社では、「当社の全ての事業活動に対するお客様からの不満足の表明」を「苦情」と定義しています。当社にお寄せいただいた苦情件数および内訳は以下のとおりです。

【当社に寄せられた苦情件数】

項目	2025年度第2四半期 (7月～9月)	
	件数	割合
新契約関係 (ご契約申込時に関する内容)	143	26%
収納関係 (保険料のお支払いに関する内容)	88	16%
保全関係 (ご契約内容の変更手続きに関する内容)	28	5%
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関する内容)	206	37%
その他 (制度・問合せ対応など)	92	17%
合計	557	100%

以上