

当社は、お客さまの声(苦情)を「お客さまからの当社への申出のうち、その事業活動全般に起因する不満足の表明を含むもの」と定義し、サービスの向上や商品の改善につなげるため、お客さまのご意見を広く収集しております。

(単位:件)

ご指摘項目	主な事例	2025年度		前年度累計 (2024年度)
		2025年4月～6月	年度累計	
ご加入の手続き	住所相違、お手続きに関するご不満など	56	56	261
	説明が不十分であるなど	48	48	292
	契約条件に関するご不満など	22	22	117
	その他	87	87	573
	小計	213	213	1,243
保険料のお支払い	保険料の引き落としに関するご不満など	90	90	465
	失効の案内やフォローがないなど	20	20	100
	その他	31	31	143
	小計	141	141	708
ご契約中の手続き	解約のお手続きに関するご不満など	94	94	519
	変更した名義・住所が間違っているなど	63	63	332
	その他	129	129	647
	小計	286	286	1,498
保険金・給付金のお受け取り	請求の手続きがわからないなど	367	367	2,004
	保険金・給付金のご請求結果(決定)に関するご不満など	18	18	132
	その他	46	46	167
	小計	431	431	2,303
その他	カスタマーセンターがつながりにくい、アフターフォローがないなど	221	221	1,049
	社員や代理店担当者の態度・マナーが悪いなど	49	49	247
	その他	84	84	648
	小計	354	354	1,944
合計		1,425	1,425	7,696