「お客さまの声（苦情）」の状況

2026年度の各四半期及び年度累計の受付件数を、分類毎に記載しています。

項目	内　容	受付件数				
		第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）	年度累計（4～3月）
新契約関係	不適切な募集行為（※）	6	1			7
	不適切な告知取得（※）	0	0			0
	不適切な話法（※）	0	0			0
	説明不十分（※）	39	25			64
	事務取扱不注意	70	65			135
	契約確認	0	0			0
	契約引受関係	2	5			7
	証券未着	21	25			46
	その他新契約関係	181	204			385
	計	319	325	0	0	644
収納関係	集金	0	0			0
	口座振替・送金	1	1			2
	職域団体扱	0	0			0
	保険料払込関係	0	0			0
	保険料振替貸付	0	0			0
	失効・復活	0	0			0
	その他収納関係	1	0			1
	計	2	1	0	0	3
保全関係	配当内容	0	0			0
	契約者貸付	0	0			0
	更新	3	3			6
	契約内容変更	11	15			26
	名義変更・住所変更	66	58			124
	特約中途付加	1	6			7
	解約手続	116	76			192
	解約返戻金	0	9			9
	生保カード・ATM関係	0	0			0
	その他保全関係	26	17			43
	計	223	184	0	0	407
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	55	40			95
	死亡等保険金支払手続	38	43			81
	死亡等保険金不支払決定	0	0			0
	入院等給付金支払手続	0	0			0
	入院等給付金不支払決定	0	0			0
	その他保険金・給付金関係	61	67			128
	計	154	150	0	0	304
その他	職員の態度・マナー	29	10			39
	保険料控除	3	0			3
	個人情報取扱関係	5	13			18
	アフターサービス関係	292	230			522
	その他	166	194			360
	計	495	447	0	0	942
総　計		1,193	1,107	0	0	2,300

（※）には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。