2026年10月
キャピタル損害保険株式会社

2026年度「お客さまの声（苦情)」 受付状況

当社では、お客さまから寄せられた「問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争」を「お客さまの声」として収集しております。
そのうち、お客さまからの「不満足の表明」を「苦情」として、業務改善に活かす取組みを行っております。
今般、2026年度第2四半期に受け付けました「お客さまの声（苦情)」につきまして、下記のとおり取り纏めましたので、ご報告いたします。
今後もお客さまの声を貴重なご意見として活かし、お客さま視点に立った質の高い商品・サービスの提供を目指してまいります。

2026年度第2四半期　内容別受付状況

2026年7月～2026年9月の内容別受付状況は下表のとおりです。

（単位：件）

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
1．契約・募集行為	0	0	－	－	**0**
2．契約の管理・保全・集金	0	0	－	－	**0**
3．保険金	1	1	－	－	**2**
4．その他	1	0	－	－	**1**
合　　計	**2**	1	－	－	**3**

2022～2025年度　内容別受付状況

2022～2025年度の内容別受付状況は下表のとおりです。

（単位：件）

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
1．契約・募集行為	5	2	5	4
2．契約の管理・保全・集金	6	5	4	3
3．保険金	3	2	2	4
4．その他	1	5	3	1
合　　計	**15**	**14**	**14**	**12**

1．契約募集行為
保険募集時の商品説明や契約手続きにおける説明不足・誤り、重要事項等説明書やパンフレットの説明・手交、その他接客態度に起因した苦情です。

2．契約の管理・保全・集金
保険加入後の証券の未着や記載誤り、異動・解約手続き、その他接客態度に起因した苦情です。

3．保険金
保険金請求時の保険金額の認定や有無責、処理の遅延や処理方法、その際の接客態度に起因した苦情です。

4．その他
上記1.～3.のいずれにも該当しない苦情です。