通報等窓口の受付状況（2026年度）

一般社団法人日本損害保険協会
代理店業務品質評価本部

1. 受付状況

（単位：件）

受付区分			4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
			件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
通報等	受理区分別	通報	5	33.3%	7	63.6%	7	53.8%	9	52.9%	11	64.7%	17	89.5%	9	69.2%											65	61.9%
		情報提供	8	53.3%	4	36.4%	5	38.5%	4	23.5%	5	29.4%	1	5.3%	4	30.8%											31	29.5%
		相談	2	13.3%	0	0.0%	1	7.7%	4	23.5%	1	5.9%	1	5.3%	0	0.0%											9	8.6%
		計	15	100.0%	11	100.0%	13	100.0%	17	100.0%	17	100.0%	19	100.0%	13	100.0%											105	100.0%
	対象別	代理店	10	66.7%	2	18.2%	7	53.8%	8	47.1%	7	41.2%	12	63.2%	6	46.2%											52	49.5%
		損保会社	5	33.3%	9	81.8%	6	46.2%	9	52.9%	10	58.8%	7	36.8%	7	53.8%											53	50.5%
		計	15	100.0%	11	100.0%	13	100.0%	17	100.0%	17	100.0%	19	100.0%	13	100.0%											105	100.0%
その他			14		10		7		5		17		12		8												73	
うち窓口案内したもの			10		8		6		2		6		5		4												41	
合計			29		21		20		22		34		31		21												178	

2. 通報等の受信時間帯

（単位：件）

受信時間帯		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
平日	日中（9～17時）	14	48.3%	13	61.9%	11	55.0%	12	54.5%	13	38.2%	12	38.7%	9	42.9%											84	47.2%
	夜間（上記以外）	8	27.6%	5	23.8%	4	20.0%	6	27.3%	11	32.4%	11	35.5%	10	47.6%											55	30.9%
土曜・日曜・祝日		7	24.1%	3	14.3%	5	25.0%	4	18.2%	10	29.4%	8	25.8%	2	9.5%											39	21.9%
合計		29	100.0%	21	100.0%	20	100.0%	22	100.0%	34	100.0%	31	100.0%	21	100.0%											178	100.0%

3. 通報等への対応状況

対応状況	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
受付から初回対応までの所要日数(平均)	1.9 日	1.8 日	1.4 日	1.0 日	0.8 日	1.1 日	0.7 日						1.2 日
通報者への対応回数(平均)	1.3 回	1.6 回	1.4 回	1.2 回	1.2 回	1.3 回	1.3 回						1.3 回
通報事案の損保会社あて通知件数	6 件	10 件	8 件	11 件	18 件	43 件	11 件						107 件
損保会社からの回答件数	—	6 件	13 件	7 件	15 件	21 件	33 件						95 件
上記回答の所要日数（平均）	—	27.0 日	16.0 日	19.6 日	24.9 日	19.5 日	25.3 日						22.4 日