

2017 年度～2019 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	2019 年度		2018 年度		2017 年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	308 件	7.7%	228 件	9.5%	346 件	12.7%
保険料お払い込みに関するもの	395 件	9.9%	397 件	16.5%	486 件	17.8%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	861 件	21.5%	594 件	24.7%	877 件	32.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	614 件	15.3%	323 件	13.5%	221 件	8.1%
その他(アフターサービス関係など)	1,830 件	45.7%	859 件	35.8%	798 件	29.3%
合 計	4,008 件	—	2,401 件	—	2,728 件	—

※苦情の定義:「お客さまから不満足 of 表明」があったものを総称して「苦情」と位置付けています。