

2018 年度～2020 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	2020 年度		2019 年度		2018 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	327 件	5.0%	308 件	7.7%	228 件	9.5%
保険料お払い込みに関するもの	349 件	5.4%	395 件	9.9%	397 件	16.5%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	816 件	12.6%	861 件	21.5%	594 件	24.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	977 件	15.0%	614 件	15.3%	323 件	13.5%
その他(アフターサービス関係など)	4,027 件	62.0%	1,830 件	45.7%	859 件	35.8%
合 計	6,496 件	—	4,008 件	—	2,401 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。