

2019 年度～2021 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	2021 年度		2020 年度		2019 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	386 件	6.1%	327 件	5.0%	308 件	7.7%
保険料お払い込みに関するもの	383 件	6.1%	349 件	5.4%	395 件	9.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	717 件	11.4%	816 件	12.6%	861 件	21.5%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	836 件	13.3%	977 件	15.0%	614 件	15.3%
その他(アフターサービス関係など)	3,963 件	63.1%	4,027 件	62.0%	1,830 件	45.7%
合 計	6,285 件	—	6,496 件	—	4,008 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。