

2020 年度～2022 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	2022 年度		2021 年度		2020 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	485 件	10.1%	386 件	6.1%	327 件	5.0%
保険料お払い込みに関するもの	333 件	6.9%	383 件	6.1%	349 件	5.4%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	602 件	12.6%	717 件	11.4%	816 件	12.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	840 件	17.5%	836 件	13.3%	977 件	15.0%
その他(アフターサービス関係など)	2,536 件	52.9%	3,963 件	63.1%	4,027 件	62.0%
合 計	4,796 件	—	6,285 件	—	6,496 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。