

2021 年度～2023 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	2023 年度		2022 年度		2021 年度	
	件数	占率	件数	件数	件数	件数
保険契約のご加入に関するもの	368 件	8.8%	485 件	10.1%	386 件	6.1%
保険料お払い込みに関するもの	254 件	6.1%	333 件	6.9%	383 件	6.1%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	712 件	17.0%	602 件	12.6%	717 件	11.4%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	546 件	13.0%	840 件	17.5%	836 件	13.3%
その他(アフターサービス関係など)	2,308 件	55.1%	2,536 件	52.9%	3,963 件	63.1%
合 計	4,188 件	—	4,796 件	—	6,285 件	—

マイナンバー申告拒否については一律その他(アフターサービス関係など)の苦情に含めて報告していましたが、2023 年第 3 四半期より苦情と判断しているお申し出のみを報告の対象としています。

※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。