

2022 年度～2024 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	2024 年度		2023 年度		2022 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	786 件	16.3%	368 件	8.8%	485 件	10.1%
保険料お払い込みに関するもの	122 件	2.5%	254 件	6.1%	333 件	6.9%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	1,357 件	28.1%	712 件	17.0%	602 件	12.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	841 件	17.4%	546 件	13.0%	840 件	17.5%
その他(アフターサービス関係など)	1,727 件	35.7%	2,308 件	55.1%	2,536 件	52.9%
合 計	4,833 件	—	4,188 件	—	4,796 件	—

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