

平成 25 年度～平成 27 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	平成 27 年度		平成 26 年度		平成 25 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	887 件	20.1%	776 件	19.3%	724 件	19.3%
保険料お払い込みに関するもの	763 件	17.3%	492 件	12.2%	346 件	9.2%
ご契約内容の変更・ご解約手続 などに関するもの	1,177 件	26.7%	994 件	24.7%	1,135 件	30.2%
保険金・給付金のお支払いに 関するもの	313 件	7.1%	336 件	8.3%	299 件	8.0%
その他、アフターサービスなどに 関するもの (生命保険料控除証明書関係を含 む)	1,265 件	28.7%	1,426 件	35.4%	1,249 件	33.3%
合 計	4,405 件	—	4,024 件	—	3,753 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。