

平成 27 年度～平成 29 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	平成 29 年度		平成 28 年度		平成 27 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	346 件	12.7%	601 件	15.5%	887 件	20.1%
保険料お払い込みに関するもの	486 件	17.8%	677 件	17.5%	763 件	17.3%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	877 件	32.1%	1,235 件	31.9%	1,177 件	26.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	221 件	8.1%	268 件	6.9%	313 件	7.1%
その他(アフターサービス関係など)	798 件	29.3%	1,092 件	28.2%	1,265 件	28.7%
合 計	2,728 件	—	3,873 件	—	4,405 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。