

## 2016 年度～2018 年度のお客さまから寄せられた苦情の状況

内 容	2018 年度		2017 年度		2016 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	228 件	9.5%	346 件	12.7%	601 件	15.5%
保険料お払い込みに関するもの	397 件	16.5%	486 件	17.8%	677 件	17.5%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	594 件	24.7%	877 件	32.1%	1,235 件	31.9%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	323 件	13.5%	221 件	8.1%	268 件	6.9%
その他(アフターサービス関係など)	859 件	35.8%	798 件	29.3%	1,092 件	28.2%
合 計	2,401 件	—	2,728 件	—	3,873 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。