

お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について（2022年度）

2022年度（2022年4月～2023年3月）の状況は、以下のとおりです。

1. お客さまお申し出件数について

2022年度（2022年4月～2023年3月）に、当社に寄せられたご相談、お問い合わせ等の総数は、2,053件となっております。

<お申し出内容別の件数>

お申し出内容	2022年4月～2023年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	294件	14.3%
契約の管理・保全に関するもの	347件	16.9%
保険金のお支払い全般に関するもの	815件	39.7%
その他	597件	29.1%
合 計	2,053件	100.0%

※上記、お申し出総数（2,053件）には、苦情件数（56件）、感謝の声（70件）を含んでおります。

2. 苦情件数について

2022年度（2022年4月～2023年3月）に、当社に寄せられた苦情件数は、56件となっております。

苦情内容としては、「保険金のお支払い全般に関するもの」が全体の59.0%と最も多くなっております。

<苦情内容別の件数>

区分	2022年4月～2023年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	11件	19.6%
契約の管理・保全に関するもの	11件	19.6%
保険金のお支払い全般に関するもの	33件	59.0%
その他	1件	1.8%
合 計	56件	100.0%

以 上