

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（２０２３年度）

２０２３年度（２０２３年４月～２０２４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

２０２３年度（２０２３年４月～２０２４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、１，７１５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	2023 年 4 月～2024 年 3 月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	277 件	16.2%
契約の管理・保全に関するもの	389 件	22.7%
保険金のお支払い全般に関するもの	642 件	37.4%
その他	407 件	23.7%
合 計	1,715 件	100.0%

※上記、お申し出総数（1,715 件）には、苦情件数（48 件）、感謝の声（49 件）を含んでおります。

２．苦情件数について

２０２３年度（２０２３年４月～２０２４年３月）に、当社に寄せられた苦情件数は、４８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４７．９％と最も多くなっております。

＜苦情内容別の件数＞

区分	2023 年 4 月～2024 年 3 月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	14 件	29.2%
契約の管理・保全に関するもの	11 件	22.9%
保険金のお支払い全般に関するもの	23 件	47.9%
その他	0 件	0.0%
合 計	48 件	100.0%

以 上