

## 「お客様の声」を経営に活かす取組み

2024 年度第 3 四半期（10 月～12 月）苦情件数

### お客様の声（「苦情」）の定義

当社では、「当社の全ての事業活動に対するお客様からの不満足の説明」を「苦情」と定義しています。当社にお寄せいただいた苦情件数および内訳は以下のとおりです。

### 【当社に寄せられた苦情件数】

項目	2024 年度第 3 四半期 (10 月～12 月)	
	件数	割合
新契約関係 (ご契約申込時に関する内容)	74	45%
収納関係 (保険料のお支払いに関する内容)	16	10%
保全関係 (ご契約内容の変更手続きに関する内容)	15	9%
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関する内容)	28	17%
その他 (制度・問合せ対応など)	30	18%
合計	163	100%

以上