

「お客様の声」を経営に活かす取組み

2024 年度第 4 四半期（1 月～3 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表明」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 4 四半期 (1 月～3 月)	
	件数	割合
新契約関係 (ご契約申込時に関する内容)	65	40%
収納関係 (保険料のお支払いに関する内容)	14	9%
保全関係 (ご契約内容の変更手続きに関する内容)	7	4%
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)	27	17%
その他 (制度・問合せ対応など)	50	31%
合計	163	100%

以上