

# 「お客様の声」を活かす取り組みについて

## 2019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—

「苦情」とは、商品・サービス・対応等に対してお客様から寄せられる不満足の表明(事実関係を問わない)をいいます。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	2019年度第3四半期 (10月～12月)	
	件数	割合
新契約関係	35	69%
収納関係	4	8%
保全関係	1	2%
保険金・給付金関係	4	8%
その他	7	14%
合計	51	100%

以上