

# 「お客様の声」を活かす取り組みについて

## 2022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—

「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	2022年度第4四半期 (1月～3月)	
	件数	割合
新契約関係	421	45%
収納関係	48	5%
保全関係	43	5%
保険金・給付金関係	120	13%
その他	300	32%
合計	932	100%

以上