

「お客様の声」を活かす取り組みについて

2025年度第2四半期（7月～9月）苦情件数

ーお客様の声（苦情）の定義ー

「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 | 2025年度第2四半期 (7月～9月) | |
|-----------|------------------------|------|
| | 件数 | 割合 |
| 新契約関係 | 253 | 37% |
| 収納関係 | 44 | 7% |
| 保全関係 | 67 | 10% |
| 保険金・給付金関係 | 130 | 19% |
| その他 | 185 | 27% |
| 合計 | 679 | 100% |

以上