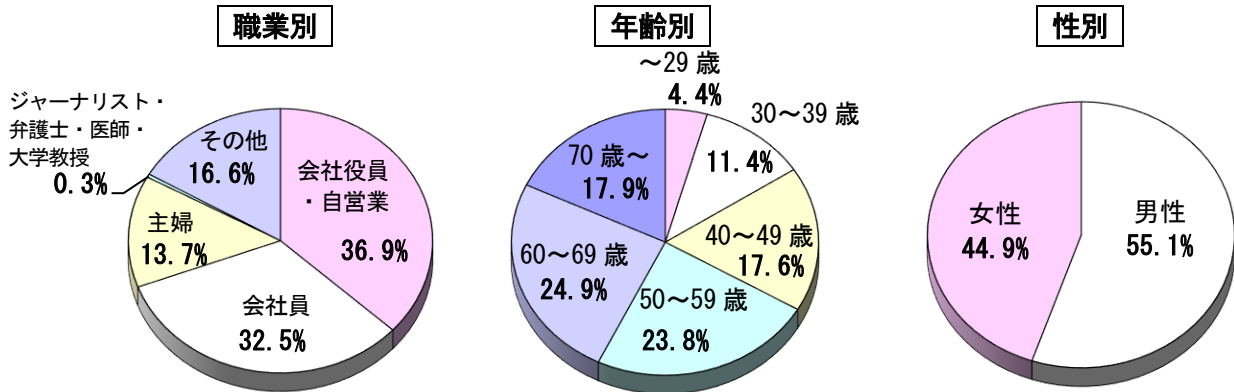


2019 年度「お客さま懇談会」の開催状況

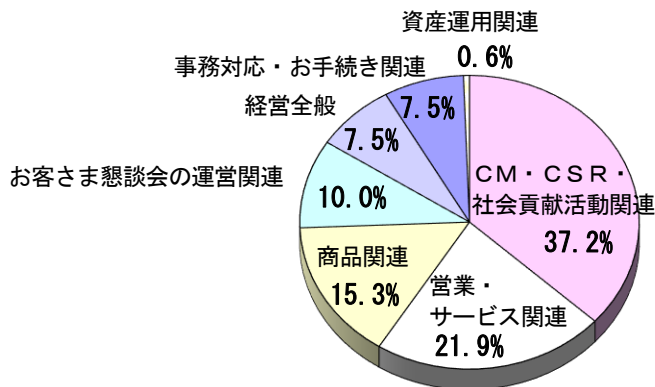
1. 開催状況

開催会場数	出席者数	1会場あたり 平均出席者数		消費生活センター 出席者数
		うち総代		
101 会場	2,347 名	107 名	23.2 名	51 名

2. 出席者（2,347名）の構成



3. 出席者のご意見・ご要望等（7,347件）の内訳



(単位：件)

内訳	合計	ご意見 ご要望	
		ご意見 ご要望	ご質問
CM・CSR・社会貢献活動関連 CMや社会貢献活動に関するご意見など	2,734	2,525	209
営業・サービス関連 アドバイザーによる提案や説明に関するご意見など	1,611	1,489	122
商品関連 商品開発や約款に関するご意見など	1,127	949	178
お客さま懇談会の運営関連 お客さま懇談会に出席されてのご感想、運営に関するご意見など	732	729	3
経営全般 健全性や配当、ガバナンス（経営管理）等の経営全般に関するご意見など	551	358	193
事務対応・お手続き関連 保険金・給付金等のお支払いや各種手続きに関するご意見など	549	503	46
資産運用関連 資産運用に関するご意見など	43	32	11
合 計	7,347	6,585	762