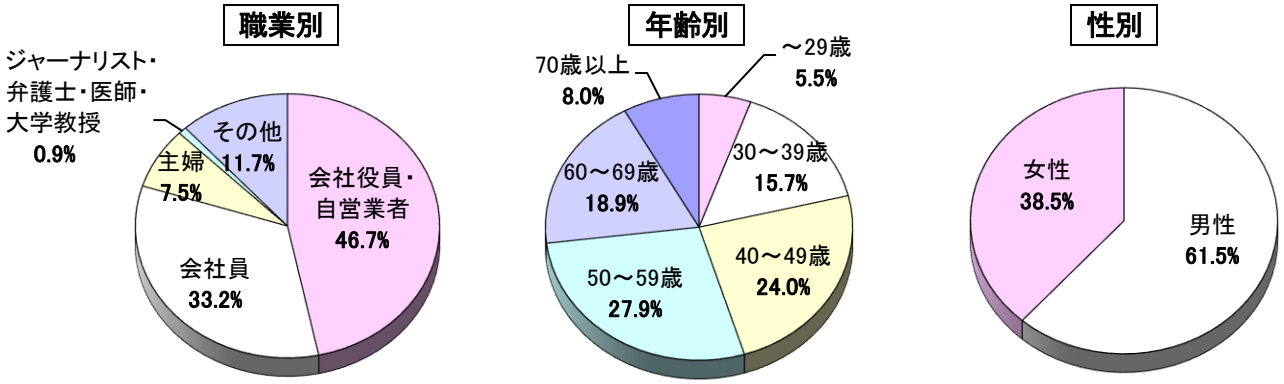
2020年度「お客さま懇談会」の開催状況

1．開催状況

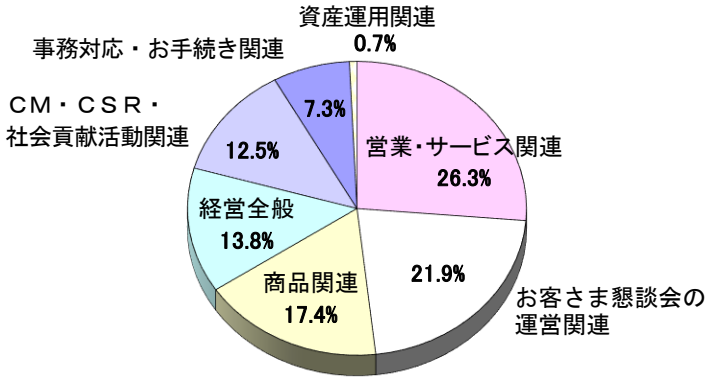
開催会場数	出席者数	うち総代	1会場あたり平均出席者数	消費生活センター出席者数（※）
105会場	1,094名	85名	10.4名	0名

※新型コロナウイルス感染症の拡大をふまえ、消費生活センターの方はご招待しておりません

2．出席者（1,094名）の構成



3．出席者のご意見・ご要望等（2,368件）の内訳



（単位：件）

内訳	合計	ご意見ご要望	ご質問
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	623	557	66
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	519	512	7
商品関連 商品開発や約款に関するご意見など	413	336	77
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	326	220	106
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	296	256	40
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	174	153	21
資産運用関連 資産運用に関するご意見など	17	13	4
合　　計	2,368	2,047	321