

2009年度にいただいたお客さまの声について

カーディフ生命では「お客さまの声」を真摯に受けとめ、更なるサービスの改善・向上を図ってまいります。

お申し出のあった苦情について

苦情の定義

当社では、お客さまがお申し出時または、ご対応の過程でご不満を表明されたものを「苦情」としております。

苦情の件数および内訳

2009年度における苦情のお申し出件数は下記のとおりです。

〔苦情の内訳〕

項 目	2009年度	
	件数	占率
保険契約の加入等に関するもの	30	46.9%
保険料の支払い等に関するもの	4	6.2%
契約後の手続きに関するもの	6	9.4%
保険金、給付金の支払い等に関するもの	11	17.2%
その他	13	20.3%
合 計	64	100.0%

お客さまの声を基にした改善事例

お客さまの声	改善に向けての取り組み
被保険者のしおりの契約概要に説明されている「ガン診断給付金をお支払する場合」が分かりにくい。	お客さまが契約内容をきちんと理解できるように平明、平易さを念頭に置いて改定いたしました。
医療保険の申込み後に送られてくる「お申込み内容のご案内」に記載されている保険証券の発送時期や2回目以降の保険料口座振替日が分かりにくい。	「お申込み内容のご案内」の保険証券送付予定日を「契約日の属する月の中旬頃にお送りします」、2回目以降の保険料口座振替日を「初回保険料振替日の翌々月より毎月5日（銀行休業日の場合は翌営業日）」へと表記内容を変更させていただきました。
変額個人年金保険の「ご契約状況のお知らせ」に表記されている災害時死亡保険金額が分かりにくい。	「上記金額は災害死亡時に死亡保険金額に加算してお支払する金額です」の表記に改めさせていただきました。

本件に関するお問い合わせ先

お客さま相談室 TEL:03 - 6415 - 8275