



2010年度および2011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≫

2010年度および2011年度第1～第3四半期(4月～12月)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	2010年度		2011年度(4月～12月)	
	件数	占率	件数	占率
保険契約の加入等に関するもの	40	54.1%	21	35.0%
保険料の支払い等に関するもの	3	4.1%	1	1.7%
契約後の手続きに関するもの	5	6.8%	6	10.0%
保険金、給付金の支払い等に関するもの	11	14.9%	20	33.3%
その他	15	20.1%	12	20.0%
合 計	74	100.0%	60	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。	お客さまに、契約内容を正しくご理解いただけるように、平明、平易さを念頭に置いて改定しました。
変額個人年金保険の死亡保険金請求の際に提出する「死亡証明書」を原本ではなくコピーでも受け付けてほしい。	「死亡証明書」の取得に関するお客さまのご負担の軽減や利便性の向上を目的として、一定の条件を満たせば、「死亡証明書」をコピーでもご提出いただけるようにしました。
変額個人年金保険の償還案内に同封されている特別勘定運用報告書(特定ファンド運用レポート)の文字が小さく見難い。	「お客さまの声」等を参考にして、見やすい報告書の作成を目指し、文字ポイントを変更しました。

○ 本件に関するお問い合わせ先

お客さま相談室 TEL: 03-6415-8275

