

2014年4月15日

各位

会社名 ライフネット生命保険株式会社  
 代表者名 代表取締役社長兼 COO 岩瀬 大輔  
 (証券コード: 7157 東証マザーズ)

## ライフネット生命保険 2013年度第4四半期の 「お客様の声」への対応状況

2014年2月から保険プランナーによる無料の保険相談サービスを開始

ライフネット生命保険株式会社 (URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/>) 本社: 東京都千代田区、代表取締役社長兼 COO: 岩瀬大輔) は、2013年度第4四半期(2014年1月~3月)のお客様のご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2013年度第4四半期に当社に寄せられた総相談件数は14,188件となり、前四半期比89.4%、前年同期比75.0%となりました。また、苦情件数は、243件となりました。この結果、2013年度(2013年4月~2014年3月)に当社に寄せられた総相談件数は63,624件、苦情件数は1,154件となりました。

当社は、「お客様の声」を、保険商品・サービスをお客さまにとってより魅力あるものにしていくための貴重な経営資源としてとらえ、コンタクトセンターを中心に全社的に収集・管理・分析の上、サービスの継続的改善とお客さま満足度の向上を図ることを目的として、日々の事業運営に反映しています。

当社ウェブサイトの「お客さまのご意見に対する取り組み」では、「お客様の声」の継続的な開示に加え、他のお客さまの要望への賛同や当社の対応への評価を行うことができます。

(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/>)

また、「どのような保険に入ればよいかわからないので、専門家のアドバイスがほしい。」という「お客様の声」に対応して、2014年2月から保険プランナーによる無料の保険相談サービスを開始しました。

### お客さまにご納得いただけるまで、ライフネット生命の 経験豊富な保険プランナーが、保険選びをお手伝いします

例えば、こんなことでお困りの方はお気軽に相談ください



- ・見積りはしたけど、このプランで良いのかしら
- ・保険って難しくよくわからない
- ・将来のことも考えて相談したい



保険相談  
ポイント



ご自宅で、  
思い立ったら  
すぐに相談



対応は保険の  
専門家



保険のこと  
なら何でも  
お気軽に

保険相談専用ダイヤル (通話無料)

 **0120-466133**

受付時間: 平日10時~19時 (年末年始、土曜、日曜、祝日は除く)

ライフネット生命保険株式会社

## 1. お客様の相談・苦情件数

2013年度第4四半期に、お客さまからいただいた相談件数と苦情件数は以下のとおりです。

2013年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	第2四半期 (13年7月～9月)	第3四半期 (13年10月～12月)	第4四半期 (14年1月～3月)	累計
総相談件数	17,062	16,509	15,865	14,188	63,624
苦情件数	290	331	290	243	1,154

< 参考:2012年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (12年4月～6月)	第2四半期 (12年7月～9月)	第3四半期 (12年10月～12月)	第4四半期 (13年1月～3月)	累計
総相談件数	18,882	16,026	15,933	18,920	69,761
苦情件数	124	128	121	234	607

## 2. お客様の苦情の項目別内訳<sup>\*1</sup>

お客さまからいただいた苦情の項目別内訳は以下のとおりです。

2013年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (13年4月～6月)	第2四半期 (13年7月～9月)	第3四半期 (13年10月～12月)	第4四半期 (14年1月～3月)	累計	占率
新契約関係	203	193	168	146	710	61.5%
収納関係	15	27	27	30	99	8.6%
保全関係	19	35	31	16	101	8.8%
保険金・給付金関係	14	21	21	20	76	6.6%
その他	39	55	43	31	168	14.6%
計	290	331	290	243	1,154	100.0%

< 参考:2012年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (12年4月～6月)	第2四半期 (12年7月～9月)	第3四半期 (12年10月～12月)	第4四半期 (13年1月～3月)	累計	占率
新契約関係	93	98	68	150	409	67.4%
収納関係	7	8	12	20	47	7.7%
保全関係	5	7	9	9	30	4.9%
保険金・給付金関係	10	5	14	19	48	7.9%
その他	9	10	18	36	73	12.0%
計	124	128	121	234	607	100.0%

\*1 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

### 3. 「お客様の声」の主な事例と対応状況(2013年度第4四半期)

当社は、お寄せいただいた「お客様の声」を社内で共有するとともに、日々の事業運営に反映しています。2013年度第4四半期における「お客様の声」の主な事例と対応状況は以下のとおりです。

#### 新契約関係

**お客様の声** 『どのような保険に入ればよいかわからないので、専門家のアドバイスがほしい。』  
**対応状況** 経験豊富な保険プランナーによる無料の保険相談サービスを開始しました。ライフスタイルや将来設計に合わせて最適な保険プランをご提案します。  
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2014/5230.html>>

**お客様の声** 『申込み時に「定期健康診断の結果表」が必要かどうかわかりにくい。』  
**対応状況** 全てのお客様共通で使用していたお手続きのご案内を改訂し、お客様の必要書類にあわせた内容に変更しました。

**お客様の声** 『更新した場合に、保険料がどうなるかよくわからない。』  
**対応状況** 申込み手続き時にご確認いただく「保険プランの概要(契約概要)」の表記を見直し、更新前と更新後と比較しやすい表形式に変更しました。また、重要な部分は強調文字として、より見やすい表記に変更しました。

#### 保全関係

**お客様の声** 『IDとパスワードを忘れてしまい、マイページにログインできない。』  
**対応状況** 再びマイページにログインする際に、IDを自動表示する機能を追加しました。

#### 保険金・給付金関係

**お客様の声** 『給付金請求に当たって、コンタクトセンターの営業時間内に電話できない場合があるので、ウェブサイトで受付できるようにしてほしい。』  
**対応状況** 当社ウェブサイト上の「マイページ」から、24時間いつでも医療保険の給付金請求手続きが可能となりました。  
 <参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2014/5308.html>>

#### ライフネット生命について URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/>

ライフネット生命保険は、相互扶助という生命保険の原点に戻り、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスの提供を追求する」という理念のもとに設立された、インターネットを主な販売チャネルとする新しいスタイルの生命保険会社です。インターネットの活用により、高い価格競争力と24時間いつでも申し込み可能な利便性を両立しました。徹底した情報開示やメール・電話・対面での保険相談などを通じて、お客様に「比較し、理解し、納得して」ご契約いただく透明性の高い生命保険の選び方を推奨し、「生命(いのち)のきずな＝ライフネット」を世の中に広げていきたいと考えています。

会社および商品の詳細は <http://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。

株主・投資家向けの情報は <http://ir.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先  
 03-5216-7900  
 広報: 吉川、関谷  
 IR: 森、近藤