

2026 年 6 月 18 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 横澤 淳平
(証券コード:7157 東証プライム市場)

ライフネット生命、物価高騰時代に選ばれる「保険料の安さ」と 対人のわずらわしさを感じない「スマホでの手続き」の強さが支持

ご契約者さま満足度は 95.4%！マニフェストの体現が満足度の理由に

[ライフネット生命保険株式会社](#)（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：横澤淳平）は、2026 年 5 月、ご契約者さまを対象としたアンケート（有効回答数：1,185 件）を実施しました。その結果をお知らせします。

ライフネット生命の
ご契約者さま満足度



正直に
わかりやすく、
安くて、便利に。

2026年5月ご契約者さまアンケート
(回答数：1,185件)

ライフネット生命はオンラインで生命保険を提供する会社であり、お客さまの不安や悩みを直接お聞きする機会が限られているからこそ、アンケートを定期的の実施して保険商品やサービスの向上に活かしています。

2026 年 5 月に実施したアンケートではご契約者さまの満足度は 95.4%となり、当社が開業時から掲げている[ライフネットの生命保険マニフェスト](#)に則った取り組みが、多くのお客さまに受け入れられている結果となりました。

【アンケート概要】

期間：2026 年 5 月 23 日～2026 年 5 月 30 日

アンケート方法：メールでのアンケート送付

対象：2022 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日に当社の保険契約に申し込み、成立している方

有効回答数：1,185 件

※当リリースに掲載しているご契約者さまの声は、すべてご契約者さまご自身による見解・感想です。掲載内容のうち、保険商品・保険料・サービスなどに関する見解・感想は、必ずしも同一条件で比較したものではなく、他の方にそのまま当てはまるものではありません

【アンケート結果の詳細】

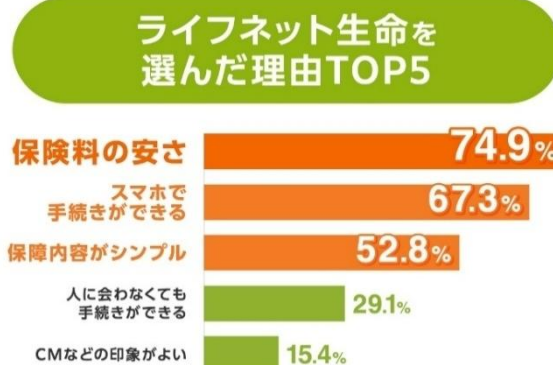
■ライフネット生命が選ばれる理由「保険料の安さ」がトップ。

対人でのわずらわしさがない「スマホで手続き」「人に会わなくてよい」点も上位に

ご契約者さまにライフネット生命を選んだ理由を聞いたところ、「保険料の安さ（74.9%）」「スマホで手続きができる（67.3%）」「保障内容がシンプル（52.8%）」がTOP3となりました（複数回答）。

生命保険は、世帯における年間払込保険料が平均 35.3 万円^{*1}と、家計にとって大きな支出の一つです。

さらに、物価高騰が長期化する昨今、保険料のお手頃は重要な選択基準となっています。それに加え、「スマホで手続きができる利便性」と「保障内容がシンプル」という当社の強みが評価されたことは、生命保険マニフェストに掲げる『生命保険をもっとわかりやすく、安く、便利にする』という理念が、確かな形としてお客さまに届いていることを示しています。また、「人に会わなくても手続きができる」点が TOP4 に入り、お客さまの声としても挙がるなど、対人でのわずらわしさがない点も評価されています。



2026年5月ご契約者さまアンケート（回答数：1,185件）

ご契約者さまの声（満足度の理由より抜粋）

- ・今までの生命保険が高かったのと、あと数年でさらに高くなってしまうところだったが、ライフネット生命があったのでプラン含めこちらがいいと思った
- ・わざわざ時間を設けなくても、手軽にネット契約ができる点、他社の保険商品の不足分を補いやすい保険内容で契約できる点
- ・年に一度の確認の訪問がないこと。他の保険会社は、そのために時間を割かないといけないので面倒だから。ライフネット生命はスマホだけでできて良かった

■申込手続きの満足度は9割以上。スマホで選べる利便性や自分で選べるわかりやすさが支持



ライフネット生命は、手続きのわかりにくさや不便さがお客さまの不安に直結するからこそ、申込手続きへの満足度も定期的に確認し、改善に活かしています。今回のアンケートでは、申込手続きの「利便性（96.1%）」「簡易性（わかりやすさ）（93.5%）」「デザイン性（94.9%）」の3つの項目において、それぞれ9割以上のお客さまが「満足」と回答されました。今後も、お客さまが「スマホで、自分で選べる」ことを大切にして改善を続けてまいります。

ご契約者さまの声(満足度の理由より抜粋)

- ・自分の空いている時間に見積りができて、色んなことを検討しながら比べることができ、分かりやすかったから
- ・他の保険会社はインターネットサイトもスマホ対応できておらず操作性が悪かったが、ライフネット生命はとても使いやすかった
- ・スマホで契約完結するところと加入前に保険料の見積りができる点

■10人に1人が保険検討時や保険の見直し時に生成 AI サービスを利用

今回のアンケートでは、昨今の生成 AI サービスの普及を受けて、「保険検討時や保険の見直し時に生成 AI サービスを利用しましたか？」という設問を新設しました。「はい」と回答した方は 9.4%と、10人に1人は保険の検討や見直しにも生成 AI サービスを活用し始めている実態が浮き彫りになりました。

人にすすめられるまま保険に入るのではなく、お客さまが自分で調べられる環境がより充実していくことは、自分で選びやすいシンプルさを持つライフネット生命にとって大きな追い風であると考えています。

■総合満足度 95.4%！ いざという時の「お支払いのスピーディさ」と「誠実な対応」への声も

ライフネット生命のご契約者さま満足度は高い水準となり、95.4%に達しました。満足度の理由には、**対応や給付金等のご請求に関するポジティブな声**が挙がっています。保険金・給付金のお支払いといった保険の一丁目一番地としての対応の強化や、アフターフォローの充実などのお客さま視点の事業運営を行ってきたことが、ご契約者さまに届いている結果だと考えています。

ライフネット生命は、保険を選ぶ時間、手続きに迷う時間、不安を抱える時間を少しでも減らし、「わかる・選べる・迷わない」体験をつくる努力を続けてきました。

本アンケートを通じて、ご契約いただいた後の手続きのスムーズさや給付金請求時のお支払いのクイックさも、満足度の高さにつながっていることがわかります。

ライフネット生命の ご契約者さま満足度は



2026年5月ご契約者さまアンケート
(回答数: 1,185件)

ご契約者さまの声(満足度の理由より抜粋)

- ・いつもどの申請をしたらいいかわからず、問い合わせているのですが毎回丁寧に返事をくれるのでスムーズに手続きに進む事ができています
- ・以前保険給付の手続きをしたら即時に支払われたから。他社の保険会社に入ってる周りの人にも給付金の速さに驚かれたから
- ・今まで経験した保険の対応に比べてとても使いやすかった。入院した後の手続きもとてもスムーズにしていただけ

■さらなる安心として、支払いの早さを実現！「最高の保険体験を届ける」ライフネット生命として

実際に、ライフネット生命の 2025 年度の保険金等のお支払いに要した平均営業日数は「1.08 日^{*2}」です。この速さを実現した背景として、2025 年 8 月に「保険金・給付金の当日支払いサービス」をスタートし、お客さまにさらなる安心をお届けできるようになったことが挙げられます。

1,185 名のご契約者さまの声を単なるアンケートで終わらせず、ウェブサイトの継続的な改善やサービス向上へと反映させていくことをお約束し、当社は今後も、ライフネットの生命保険マニフェストである「正直に、わかりやすく、安くて、便利に。」に則り、お申し込みから保険金・給付金のご請求に至るまで、すべてのお客さまとの接点における「最高の保険体験」の提供に邁進してまいります。

*1 (公財)生命保険文化センター 2024 年度「生命保険に関する全国実態調査」2 人以上世帯における生命保険(個人年金保険を含む)

*2 団体信用生命保険は除外。書類受領の翌営業日(土・日・休日を除く)から数えた日数であり、事実の確認を行った事案や請求書類に不備があった事案は除外

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

ライフネット生命は「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する」という経営理念を、「ライフネットの生命保険マニフェスト」にまとめ、営業開始から一貫してお客さま視点に立った生命保険をお届けしています。オンライン生保のリーディングカンパニーとして、デジタルテクノロジーを活用しながら、「安心して、未来世代を育てられる社会」の実現を目指します。

会社及び商品の詳細は <https://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。
株主・投資家向けの情報は <https://ir.lifenet-seimei.co.jp/ja/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先
広報/IR 03-5216-7900