

2026 年 8 月 21 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、保険金・給付金の「最短当日支払い」開始から 1 年 直近の平均支払日数は 0.58 日、請求当日の着金を実現

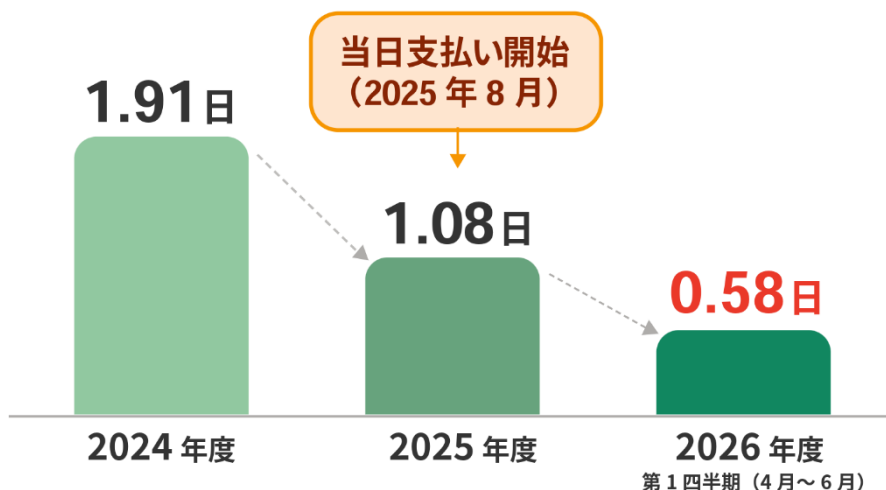
「スマホ一つで完了し時代を感じた」など、ストレスフリーな手続きと速さに驚きの声多数

[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、「保険金・給付金の最短当日支払い」サービスの開始 1 周年に伴い、最新の支払実績や、サービス導入に向けての振り返り、ご請求者さまから寄せられた実際のお声などをまとめました。最後に、代表取締役社長の横澤がこの先の構想を語っています。

【本リリースのまとめ】

- 「最短当日支払い」開始から 1 年。平均支払日数は 0.58 日 (2026 年度第 1 四半期) に大幅短縮
- API 連携による送金基盤の「リアルタイム化」が、請求当日の着金を実現
- ご請求者さまアンケートでは、スマホ完結の簡便さと入金スピードに対し高い評価を獲得
- マイナポータルデータを活用した引受リスク予測 AI など、さらなる「最高の保険体験」に向けた取り組みを推進

ライフネット生命の『最短当日支払い』導入後の支払日数実績



※団体信用生命保険は除外しています。

※書類受領日の翌営業日から着金日までの日数です。土・日・休日を除きます。

例：書類が到着した当日にお支払いを決定し、当日中に着金した場合は「0 日」となります。

※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しています。

■2024 年度は 1.91 日、2025 年度は 1.08 日に短縮、さらに直近は 0.58 日^{*1}へ

生命保険会社の最も大切な責務は、ご契約者さまの万が一の際やご病気の際に、迅速かつ確実に保険金・給付金をお届けすることにあるとライフネット生命は考えます。テクノロジーを活用して「デジタルだから安心」という新たな価値の創出を目指し、「当日中の着金が難しい」という業界で当たり前とされてきたシステムの制約をゼロベースで見直した結果、迅速かつ確実なお支払い体制を構築することができました。

その結果として、保険金・給付金の支払いに要した平均営業日数が2024年度の1.91日から、2025年度には1.08日に短縮されました。さらに、2026年度第1四半期(4月～6月)の実績としては0.58日になり、着実に、テクノロジーによるデジタルならではの安心をお届けできています。

■送金基盤の「リアルタイム化」が「最短当日支払い」を可能にした

従来は、保険金等のお支払い準備が整っていても、システムの仕様上、銀行への送金依頼が翌日となっていました。そのため、お客さまが保険金や給付金をお受け取りになるまでに最短でも2日はお待たせする構造でした。

今回、保険金等のお支払いにおいて当社のシステムと銀行口座をつなぐAPI連携(システム間でデータを即座にやり取りする仕組み)を導入し、送金基盤をリアルタイム化させたことで、請求書類の到着から最短当日中のお支払いを実現しました。



保険金部 マネージャー 柁田(写真左)

保険金部 中村(写真右)

■「最短当日支払い」プロジェクトメンバーの思い

柁田:プロジェクトの全体統括として、サービスの構想段階から導入までを一貫して主導しました。最大の課題は、**持続可能な業務体制を堅持しつつ、支払いの質とスピードをいかに両立させるか**という点でした。お客さまが万が一の事態でお困りの時、少しでも早く給付金をお届けすることが生命保険会社としての誠実さです。保険金等の請求書類の到着後、**最短でその日に保険金をお支払いできるよう、長年続いていた従来の業務プロセスを抜本的に見直しました。**新システムでの銀行との疎通テストや協力会社との調整を重ね、サービスの開始まで完遂することができました。

中村:リリース後の実運用におけるオペレーション設計を担当しました。特に苦労したのは、お客さまへのお支払いを一刻も早く、かつ確実に完遂するための事務フローの構築です。**API連携により即時の送金指示が可能になる一方で、送金のエラーや障害発生時でもお支払いを滞らせないバックアップフローの整備に注意を払いました。**部門をまたいだ調整の結果、お支払いの迅速化とトラブル時でも決してお支払いを止めない強固な運用を実現しました。

■実際に給付金をご請求いただいたご契約者さまから満足の声が届いています

ライフネット生命は「[ライフネットの生命保険マニフェスト](#)」の中で、「私たちは、ご契約の検討から保険金・給付金の受け取りまで、あらゆる場面でお客さまの便利を追求する。」という約束を掲げています。そのため、ご請求いただいたご契約者さまに当社の対応についてうかがい、そのお声をサービスの改善に活かしています。

ご請求者さまアンケートの中で、「最短当日支払い」をはじめとした保険金・給付金の請求という保険体験について、簡便さ、スピード、スムーズさはもとより、当社のコンタクトセンターによる「丁寧な対応」についてもポジティブなコメントをいただいています。

▼2025 年度 ご請求者さまアンケートより一部抜粋

20 代	問い合わせに対する丁寧なご回答と、そこからの素早い書類送付等のご対応をいただきました。保険の利用は初めてでしたがわかりやすくスムーズに進めていただき大変助かりました。
30 代	給付されるまでのスピード感が助かります。
40 代	請求手続きがすべてスマホで完了したのに感動しました。紙の書類での手続きは苦痛なので。また、給付スピードも予想以上に早く、安心できました。
50 代	今までは書類、電話等での対応が主流だったがスマホ一つで完結することに時代を感じました。申請してから中一日での対応は迅速だと感じました。
50 代	請求手続きから入金までとても早くて驚きました。私は今回少額でしたがもっと高額の方は助かると思います。
50 代	まったく不便や不安はなかった。大満足です。すべてに満足しています。
50 代	給付金の着金がスピーディでびっくりとともに、感謝しかない。
50 代	電話対応の方が親切で、いろいろ調べてくださったお陰でスムーズでした。
60 代	請求もしやすかったし、給付金もすぐに支払われてすごく助かりました。ライフネット生命に加入して良かったと思っています。
70 代	人生初めての保険の給付金の受取りだったが、わかりやすくスピーディなので助かった。

なお、ライフネット生命はご契約者さまに「商品、サービスを家族や友人に勧める可能性はどのくらいありますか？」という質問をアンケートで継続的に聴取し、「ネット・プロモーター・スコア(NPS)^{®*2}」を集計してウェブサイトで開示しています。[2025 年度の「ライフネット生命を家族や友人にすすめたい」と答えた方のネット・プロモーター・スコア\(NPS\)[®]の合計値は、83.3%^{*3}](#)でした。

お客さまに対して開業時から一貫して「正直」でありつづけてきたライフネット生命は、ご請求に関する評価も含めたご契約者さまからのコメントを、ウェブサイトで点数が高いものも低いものも公開しています。

■当時業界初としてはじまったライフネット生命の「スマ速請求」がさらに進化

[ライフネット生命の「スマ速請求」](#)とは、医療保険の給付金請求における必要書類を、スマートフォンなどで撮影し、「マイページ」からアップロードしていただく請求方法です。これにより、医療保険の給付金請求手続きがオンラインで完結します。

スマ速請求を利用することで、必要書類のコピーやポスト投函といったお客さまのお手間がなくなることもメリットです。「スマ速請求」は2016年に導入され、給付金請求がオンラインですべて完結する業界初の画期的なサービスとして始まりました。

スマ速請求 S U M A S O K U

「スマ速請求」なら、ご連絡をいただいてから最短当日のお支払い！



※お客さまの指定する金融機関によっては、ご入金金が翌営業日となる場合があります。詳しくはウェブサイトをご確認ください。

現在では、「スマ速請求」が「最短当日支払い」の仕組みと連動することでさらに利便性が向上しています。実際に「退院したその日にスマ速請求をしたところ、その日の夕方には銀行口座に給付金が振り込まれていた」といったケースも生まれています。

▼[ライフネット生命 CM「当日支払い始まりました篇」](#)より～最短でその日のうちにお振込み



✔ **請求書類を送る**

✔ **ライフネット生命に
書類が届く**

最短で
その日に

✔ **保険金・給付金が
振り込まれる**

※土・日・休日を除きます

※その日の振込にならない請求もあります

■「最短当日支払い」の次の、最高の保険体験の実装へ

代表取締役社長 横澤淳平より（[ライフネット生命 2026 統合報告書](#)から抜粋）



ライフネット生命は 2008 年の営業開始以降、日本初のモバイルサイトでの保険申込サービスや、Web による保険金・給付金の請求手続き、そして 2025 年には最短当日支払いを実現するなど、つねにお客さま目線に立った商品・サービスを創出し、成長を続けてきました。

当社がこれからも業界で圧倒的な競争優位を発揮していくためには、新しい発想や先進テクノロジーを採り入れて、お客さまに「最高の保険体験を届ける」商品やサービスを実現しなければなりません。そこで当社は中期計画の重点領域の筆頭に「Tech & Services」を掲げ、AI をはじめとする先端テクノロジーやマイナンバー制度などの情報インフラを活用した新しいサービスの開発に傾注しています。

その代表的な取組みとして、当社は株式会社 JMDC と共同で、[マイナポータルデータを活用した「引受リスク予測 AI」による保険引受査定オペレーションの実証実験を行いました](#)。これは、マイナポータルの医療保険情報をもとに将来どの程度傷病が発生するかを AI で予測し、引受査定業務に活用することで、保険引受範囲の拡大や引受基準の最適化を実現しようという試みです。実証実験では株式会社 JMDC が保有する匿名加工された医療データをもとに抽出した仮想マイナポータルデータを用いています。[本実証実験では有効性が証明されており、実運用に展開できれば、引受査定業務の効率化はもちろん、お客さまにとっても保険契約手続きのさらなる利便性向上が実現します](#)。

このほかにも、[マイナポータルデータを活用してご契約者さま自身が保険金の請求漏れの有無をセルフチェックできる「請求勧奨サービス」の実用化についても検討を進めています](#)。

さらに、[将来的には、電子カルテ情報を取得できる環境が整えば、保険の申込・査定から、保険金の請求・支払いまでの保険業務の流れを、人の手をほとんど介さずに完結する構想の実現も近づきます](#)。

このように、ライフネット生命はオンライン生命保険のリーディングカンパニーとして、つねに新しい発想やテクノロジーを活用し、お客さまに「最高の保険体験を届ける」ことをスローガンに掲げ、全力でライフネットの生命保険マニフェストの実現に取り組んでまいります。

*1 団体信用生命保険は除外しています。書類受領日の翌営業日から着金日までの日数です。土・日・休日を除きます。

例：書類が到着した当日にお支払いを決定し、当日中に着金した場合は「0 日」となります。

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しています。

*2 ネット・プロモーター・スコア (NPS)®とは、お客さまからの「信頼」「愛着」を数値化して測る指標の 1 つ。

登録商標について：ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、ネット・プロモーター・スコア、NPS、そして NPS 関連で使用されている顔文字は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc. の登録商標又はサービスマークです。

*3 2025 年度 ネットプロモータースコアデータ (NPS)®集計データ 調査方法：全契約者を 4 等分して四半期ごとに回答を依頼・回答者：5,966 件

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の実現に挑戦し続けています。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積極的に活用して、「最高の保険体験を届ける」ことを約束します。

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