

2014年10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 2014 年度第 2 四半期の 「お客さまの声」への対応状況

人生と仕事とお金について考えるウェブメディア「ライフネットジャーナル オンライン」をオープン

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、2014 年度第 2 四半期 (2014 年 7 月～9 月) のお客さまのご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2014 年度第 2 四半期に当社に寄せられた総相談件数は 14,021 件となり、前四半期比 93.3%、前年同期比 84.9%となりました。また、苦情件数は、237 件となりました。この結果、2014 年 4 月から 9 月までに当社に寄せられた総相談件数は、29,041 件、苦情件数は 474 件となりました。

当社は、「お客さまの声」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、「お客さまの声」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。(URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/>)

2011 年に創刊した、ライフネット生命の旬がわかる情報誌「ライフネットジャーナル」は、「PC やスマートフォンで見やすい形式にしてほしい」、「更新頻度を上げてほしい」というお客さまの声にお応えして、2014 年 8 月 28 日より、人生と仕事とお金について考えるウェブメディア「ライフネットジャーナル オンライン」として、オープンしました。(URL: <http://media.lifenet-seimei.co.jp/>)



ライフネット生命保険株式会社

## 1. お客さまの相談・苦情件数

2014年度第2四半期に、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。

2014年度 (単位: 件)

項目	第1四半期 (14年4月～6月)	第2四半期 (14年7月～9月)	累計
総相談件数	15,020	14,021	29,041
苦情件数	237	237	474

< 参考: 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

## 2. お客さま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。

2014年度 (単位: 件)

項目	第1四半期 (14年4月～6月)	第2四半期 (14年7月～9月)	累計	占率
新契約関係	149	139	288	60.8%
収納関係	22	19	41	8.6%
保全関係	24	31	55	11.6%
保険金・給付金関係	10	15	25	5.3%
その他	32	33	65	13.7%
計	237	237	474	100.0%

< 参考: 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%

\*1 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

### 3. 「お客さまの声」の主な例と対応状況(2014年度第2四半期)

当社は、お寄せいただいた「お客さまの声」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。2014年度第2四半期における「お客さまの声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

#### 保険金・給付金関係

**お客さまの声** 「給付金請求書類を返送する際、送付書類が多くて封筒に入りきらない。」

**対応状況** 給付金請求書類の返送用封筒をひとまわり大きいものに変更しました。

#### その他

**お客さまの声** 「申込検討中に、保険金・給付金の請求方法が分からないため、不安を感じる。」

**対応状況** ウェブサイト(PCサイト)の見積もり画面下部に「ギモンを解決したい方！はこちら」として、「万が一のとき、保険金・給付金はどうやって請求すればいいの？」を掲載しました。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/plan/>>

#### その他

**お客さまの声** 「『ライフネットジャーナル』はライフネット生命をよく知ることができるので、定期的に届けてほしい。」

**対応状況** より充実した内容を提供するため、PC・スマートフォンから閲覧できる「ライフネットジャーナル オンライン」をオープンし、毎週月曜日と木曜日に更新しています。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2014/5582.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、お客さまに「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:関谷/IR:近藤)