

2013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 出口 治明
 (証券コード:7157 東証マザーズ)

ライフネット生命保険 2012年度第4四半期の 「お客さまの声」への対応状況

2012年度の総相談件数は69,761件

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:出口治明)は、2012年度第4四半期(2013年1月~3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。

2012年度第4四半期に当社に寄せられた総相談件数は18,920件となり、前四半期比118.7%、前年同期比93.8%となりました。苦情件数は、当四半期より資料を請求いただいたお客さまに対するフォローコールを試験的に開始したことに伴い、一部のお客さまから苦情のお申し出があったことなどにより、234件となりました。この結果、2012年度(2012年4月~2013年3月)に当社に寄せられた総相談件数は69,761件、苦情件数は607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ため、日々の事業運営に反映しています。

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。

ウェブサイトにおける「お客さまのご意見に対する取り組み」
[\(http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/\)](http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/)



ライフネット生命保険 ホーム ・ 各種手続き案内 ・ よくあるご質問 ・ お問い合わせ ・ サイトマップ ・ マイページ

電話もウェブも HDI問合せ窓口 格付三つ星

お問い合わせ ☎ 0120-205566
 平日9時~22時/土曜9時~18時 年末年始、日曜・祝日は除く

資料請求 カンタン見積り 申し込み

ライフネット生命のヒミツ 保険商品のご案内 あなたにぴったりのプラン選び 生命保険のキホン 会社情報

お客さまのご意見に対する取り組み

RSS Twitterでフォロー

これまでに寄せられたお客さまからのご意見やそれに対する当社の対応内容をご紹介します。

お客さまのご意見一覧:全52件

・アクセス数の多い順 ・ご要望の多い順 ・掲載日が新しい順

1 2 3 4 5 次12件

ご意見	ご意見	ご意見	ご意見
2013年3月8日 妊娠中の人に向けた情報ページの内容がわかりにくい	2013年2月8日 ライフネットジャーナルについて	2013年2月8日 生命保険料控除について	2013年2月8日 情報セキュリティへの取り組みについて

会社情報トップ
 会社概要
 会社沿革
 経営陣メッセージ
 マニフェスト
 業績・財務情報
 保険金等の支払状況
 堅実な運用方針
 お客さまのご意見に対する取り組み
 ・アクセス数の多い順
 ・ご要望の多い順
 掲載日が新しい順
 アワード受賞歴

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

2012年度第4四半期に、お客さまからいただいた相談件数(苦情を含む)は以下のとおりです。

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7～9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
うち苦情件数	124	128	121	234	607

< 参考:2011年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (11年4月～6月)	第2四半期 (11年7月～9月)	第3四半期 (11年10月～12月)	第4四半期 (12年1月～3月)	累計
総相談件数	15,172	20,394	16,264	20,171	72,001
うち苦情件数	80	146	118	144	488

2. お客様の苦情の項目別内訳¹

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。

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%

< 参考:2011年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (11年4月～6月)	第2四半期 (11年7月～9月)	第3四半期 (11年10月～12月)	第4四半期 (12年1月～3月)	累計	占率
新契約関係	60	103	83	87	333	68.2%
収納関係	2	11	6	11	30	6.1%
保全関係	3	7	4	10	24	4.9%
保険金・給付金関係	4	4	2	7	17	3.5%
その他	11	21	23	29	84	17.2%
計	80	146	118	144	488	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」の主な例と対応状況(2012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。2012年度第4四半期における「お客様の声」の主な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	「特別条件がついた場合の保障の対象がよくわからない。」
対応状況	特別条件がついた場合の保障(保障の対象とならない特定疾病、部位や期間)をご確認いただけるFAQを作成しました。 <参考URL: http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/4631.html http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/4632.html >

保険金・給付金関係

お客様の声	「保険金・給付金を請求する際、どこに連絡すれば良いのかわからない。」
対応状況	保険金・給付金のご請求に関するお問い合わせ専用のフリーダイヤルをウェブサイトのトップページに表示しました。 <参考URL: http://www.lifenet-seimei.co.jp/ >

その他

お客様の声	「マイページからの問い合わせに対し、回答したとのメールがきたが、マイページのどこを見ればよいかわからない。」
対応状況	回答をお知らせするメールに、マイページのどのメニューで回答をご確認いただけるかの案内を追加しました。
お客様の声	「個人情報保護等のセキュリティは大丈夫か。」
対応状況	お客さまにご安心いただくため、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得しました。 <参考URL: http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2013/4707.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/> をご覧下さい。

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

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