

2013年1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 3 四半期の  
 「お客様の声」への対応状況**  
 コンタクトセンターとウェブサイトが 2012 年度「HDI 問合せ窓口格付け」において  
 最高ランクの三つ星をダブル受賞

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 3 四半期 (2012 年 10~12 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 3 四半期に当社に寄せられた総相談件数は 15,933 件、このうち、苦情件数は 121 件となりました。総相談件数は前四半期比 99.4%、前年同期比 98.0%となりました。コンタクトセンターにおける対応品質の改善や、より分かりやすいウェブサイトを目指したサイト改修等の継続的な取り組みにより、総相談件数に占める苦情の比率は 0.8%と引き続き低水準で推移しました。この結果、2012 年 4 月から 12 月までに当社に寄せられた総相談件数は 50,841 件、このうち、苦情件数は 373 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ため、日々の事業運営に反映しています。このような取り組みが評価され、当社のコンタクトセンターとウェブサイトは、2012 年 11 月に、HDI-Japan が主催する 2012 年度「HDI 問合せ窓口格付け (生命保険業界)」において、最高ランクの三つ星をダブル受賞しました。



なお、当社ウェブサイトの「お客様の声に対する取り組み」(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/>) では、「お客様の声」の継続的な開示だけでなく、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。

## 1. お客様の相談・苦情件数

2012年度第3四半期に、お客さまからいただいた相談件数(苦情を含みます)は以下のとおりです。  
 なお、当社は、商品・サービス等に対するお客さまからの不満の表明(匿名者からの申し出を含みます)を、すべて「苦情」と定義しています。

2012年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (12年4~6月)	第2四半期 (12年7~9月)	第3四半期 (12年10~12月)	累計
総相談件数	18,882	16,026	15,933	50,841
うち苦情件数	124	128	121	373
苦情の比率(%)	0.7%	0.8%	0.8%	0.7%

< 参考:2011年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (11年4~6月)	第2四半期 (11年7~9月)	第3四半期 (11年10~12月)	第4四半期 (12年1~3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
苦情の比率(%)	0.5%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%

## 2. お客様の苦情の項目別内訳\*

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4~6月)	第2四半期 (12年7~9月)	第3四半期 (12年10~12月)	累計	占率
新契約関係	93	98	68	259	69.4%
収納関係	7	8	12	27	7.2%
保全関係	5	7	9	21	5.6%
保険金・給付金関係	10	5	14	29	7.8%
その他	9	10	18	37	9.9%
計	124	128	121	373	100.0%

< 参考:2011年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (11年4~6月)	第2四半期 (11年7~9月)	第3四半期 (11年10~12月)	第4四半期 (12年1~3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%

※ 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3四半期)

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3四半期における「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	「(申込後)マイページに質問があったが回答を失念し、期限切れになった。」
対応状況	当社からのマイページあてのお知らせ(ご確認事項への回答のお願い)に対し、未回答のお客様にリマインドメールの送信を開始しました。
お客様の声	「特別条件付引受となった場合に、どのような疾病や部位が保障対象外になるのか具体例が知りたい。」
対応状況	代表的な例をご確認いただけるようにFAQを作成しました。 <参考URL: <a href="http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/4368.html">http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/4368.html</a> >
お客様の声	「先進医療を保障する商品が発売されたと聞いたが、先進医療とは何か。」
対応状況	先進医療をご理解いただけるように、ウェブサイトに「よくわかる『先進医療』」ページを設けました。 <参考URL: <a href="http://www.lifenet-seimei.co.jp/advanced/">http://www.lifenet-seimei.co.jp/advanced/</a> >

#### 保険金・給付金関係

お客様の声	「給付金を請求する際に診断書を取り寄せる費用と時間がかかってしまう。」
対応状況	医療保険の給付金請求における医師の診断書の提出を原則不要とし、「診療明細書」および「治療状況報告書」による簡易請求取扱を開始しました。 <参考URL: <a href="http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2012/4381.html">http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2012/4381.html</a> >

#### その他

お客様の声	「ライフネット生命の様子をもっと知りたい。」
対応状況	当社の「今」がわかる情報誌「ライフネットジャーナル」をウェブサイトに掲載しました。 <参考URL: <a href="http://www.lifenet-seimei.co.jp/journal/">http://www.lifenet-seimei.co.jp/journal/</a> >
お客様の声	「インターネットでの取引は少し不安がある。」
対応状況	ウェブサイトの「情報セキュリティについて」で、安全なお取引のために当社が行っていること・お客様に行っていただきたいことを、より詳細に記載しました。 <参考URL: <a href="http://www.lifenet-seimei.co.jp/security/">http://www.lifenet-seimei.co.jp/security/</a> >

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