

2018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 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 2017年度第3四半期の 「お客様の声」への対応状況

お客様の声にお応えし、先進医療給付金の直接支払いサービスを開始

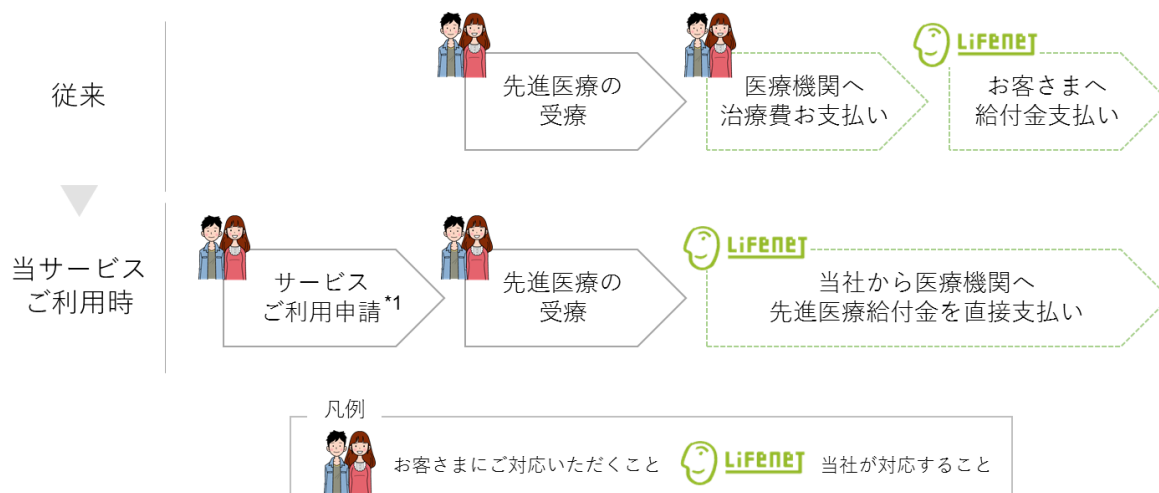
ライフネット生命保険株式会社(URL:<http://www.lifenet-seimei.co.jp/>) 本社:東京都千代田区、代表取締役社長:岩瀬大輔は、2017年度第3四半期(2017年10月~12月)のお客様のご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2017年度第3四半期に当社に寄せられた総相談件数は18,649件となり、前四半期比113.7%、前年同期比117.9%となりました。また、苦情件数は424件となりました。この結果、2017年4月から12月までに当社に寄せられた総相談件数は、50,108件、苦情件数は1,136件となりました。

なお、お客様の声にお応えし、当社は2017年11月1日から「先進医療給付金の直接支払いサービス」を開始しました。当サービスは、技術料が全額自己負担となる先進医療のうち、特に技術料が高額となる「陽子線治療」および「重粒子線治療」の治療費について、当社が先進医療給付金を医療機関に直接お支払いし、お客様の一時的な経済的負担を軽減することを目的としたサービスです。

当社は、「お客様の声」を、お客様にとって、より魅力ある保険商品・サービス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様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。

■先進医療給付金の直接支払いサービスの概要



*1 当サービスのご利用にあたっては、以下のページの「当サービスの対象およびご留意点」をよくご確認ください。

http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/newsrelease_20171109.pdf

1. お客様の相談・苦情件数

2017年度第3四半期に、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。

2017年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (17年4月～6月)	第2四半期 (17年7月～9月)	第3四半期 (17年10月～12月)	累計
総相談件数	15,056	16,403	18,649	50,108
苦情件数	318	394	424	1,136

< 参考:2016年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計
総相談件数	15,223	13,595	15,814	17,281	61,913
苦情件数	272	241	289	304	1,106

2. お客様の苦情の項目別内訳^{*2}

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。

2017年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (17年4月～6月)	第2四半期 (17年7月～9月)	第3四半期 (17年10月～12月)	累計	占率 ^{*3}
新契約関係	198	253	257	708	62.3%
収納関係	37	27	40	104	9.2%
保全関係	22	36	29	87	7.7%
保険金・給付金関係	25	27	37	89	7.8%
その他	36	51	61	148	13.0%
計	318	394	424	1,136	100.0%

< 参考:2016年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計	占率 ^{*3}
新契約関係	136	131	130	182	579	52.4%
収納関係	32	42	31	27	132	11.9%
保全関係	25	26	25	22	98	8.9%
保険金・給付金関係	43	28	34	37	142	12.8%
その他	36	14	69	36	155	14.0%
計	272	241	289	304	1,106	100.0%

*2 一般社団法人生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

*3 小数第2位を四捨五入しています。

3. 「お客さまの声」の主な例と対応状況(2017年度第3四半期)

当社は、お寄せいただいた「お客さまの声」を社内でも共有するとともに、日々の事業運営に反映しています。2017年度第3四半期における「お客さまの声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

新契約関係

お客さまの声 「告知の際に、何度も同じことを記入するのは面倒である。」

対応状況 お申し込みの際、“過去5年以内の特定の病気について”、“過去5年以内の手術、7日間以上の入院、受診について”、“過去3ヶ月以内の健康状態について”など、健康状態について順番にお尋ねしていますが、質問の違いがわかりづらいために、1つのご病気について複数回告知の入力をされるお客さまがいらっしゃいました。そこで、個別の質問に入る前に、これからお尋ねする告知質問を並べてご確認いただけるよう変更するとともに、既に別の質問でお答え済みのご病気については、チェックボックスにチェックを入れていただくことにより、複数回の詳細入力を省略できるよう変更しました。

保険金・給付金関係

お客さまの声 「高額な先進医療給付金は直接病院に支払いしてもらえると嬉しい。」

対応状況 先進医療のうち、技術料が特に高額となる「陽子線治療」および「重粒子線治療」の治療費につきまして、当社が先進医療給付金を直接医療機関にお支払いし、お客さまの一時的な経済負担を軽減できるよう、2017年11月1日より「先進医療給付金の直接支払いサービス」を開始しました。

http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/newsrelease_20171109.pdf

収納保全関係

お客さまの声 「契約更新を迎えることを前もって案内してほしい。」

対応状況 更新6ヶ月前に更新手続きに関する冊子をお送りいたしますが、書面でのお知らせだけでなく、更新7ヶ月前からメールおよびマイページにて、更新の予告等の案内を開始しました。

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/> をご覧ください。

株主・投資家向けの情報は <http://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
03-5216-7900(広報: 関谷/IR: 前田)