

2015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 4 四半期の 「お客さまの声」への対応状況

ご契約者インタビュー「ご契約者のホンネを聞きました。」をウェブサイトにて、新たに掲載

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 4 四半期 (2015 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。

2014 年度第 4 四半期に当社に寄せられた総相談件数は 14,613 件となり、前四半期比 99.3%、前年同期比 103.0%となりました。また、苦情件数は 191 件となりました。この結果、2014 年度 (2014 年 4 月～2015 年 3 月) に当社に寄せられた総相談件数は 58,373 件、苦情件数は 883 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トップページに、ご契約者さまからのインタビュー内容を掲載するとともに、「お客さまのご意見に対する取り組み」ページでは、「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/>)

### ご契約者のホンネを聞きました。

ライフネット生命の保険にご契約頂いている方の声です。

#### ご契約者の声



斎藤 立さま (38歳)

必要なものだけを売る  
という姿勢にも共感しました。

#### ご加入の保険



定期死亡保険「かぞくへの保険」  
2008年9月1日ご契約 保険金額3,000万円 保険期間10年



終身医療保険「じぶんへの保険」  
2008年9月1日ご契約  
2012年6月に医療保険の給付金をご請求

(ご契約者の声: [http://www.lifenet-seimei.co.jp/about/voice/voice\\_h02.html](http://www.lifenet-seimei.co.jp/about/voice/voice_h02.html))

ライフネット生命保険株式会社

### お客さまの相談・苦情件数

2014年度第4四半期に、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)	第3四半期 (14年10月～12月)	第4四半期 (15年1月～3月)	累計
総相談件数	15,020	14,021	14,719	14,613	58,373
苦情件数	237	237	218	191	883

< 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

### 1. 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)	第3四半期 (14年10月～12月)	第4四半期 (15年1月～3月)	累計	占率
新契約関係	149	139	113	103	504	57.1%
収納関係	22	19	21	28	90	10.2%
保全関係	24	31	28	20	103	11.7%
保険金・給付金関係	10	15	27	18	70	7.9%
その他	32	33	29	22	116	13.1%
計	237	237	218	191	883	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。

## 2. 「お客様の声」の主な例と対応状況(2014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。2014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。

### 保全関係

<b>お客様の声</b>	「マイページのデザインとウェブサイトのデザインに統一感があると良い。」
<b>対応状況</b>	統一性のあるデザインに変更するとともに、マイページ内のメニューをハイライト表示させることで、使いやすい仕様に変更しました。

### 保険金・給付金関係

<b>お客様の声</b>	「給付金請求がマイページからできるという案内が分かりにくい。」
<b>対応状況</b>	当社ウェブサイトのトップページや保険金・給付金請求の流れをご案内するページに、給付金請求の受付が24時間マイページから可能であることのご案内を追加しました。

### その他

<b>お客様の声</b>	「自分の使用しているパソコンの環境や設定が、ライフネット生命のウェブサイトを見るために推奨している環境や設定になっているかが分からない。」
<b>対応状況</b>	当社ウェブサイトにて、お客様のご利用端末の環境・設定を確認できるページを設けました。 <参考> サイトのご利用について( <a href="http://www.lifenet-seimei.co.jp/usage/#browser">http://www.lifenet-seimei.co.jp/usage/#browser</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、お客様に「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)