

2015年7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 2015年度第1四半期の  
 「お客様の声」への対応状況**  
 契約時の必要書類をスマホなどで撮影し、ウェブサイトから提出可能となる環境を整備

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、2015年度第1四半期(2015年4月~6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。

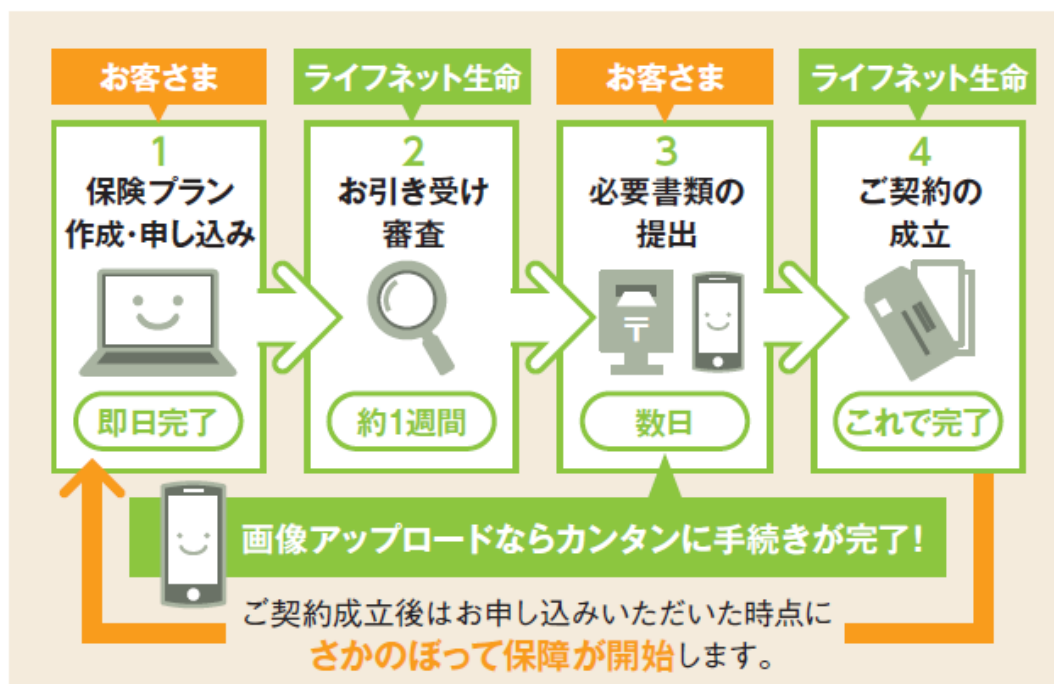
2015年度第1四半期に当社に寄せられた総相談件数は13,665件となり、前四半期比93.5%、前年同期比91.0%となりました。また、苦情件数は212件となりました。

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「お客様のご意見に対する取り組み」では、「お客様の声」の継続的な開示に加え、他のお客様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/>)

また、契約時の必要書類のご返送手続きを便利にしてほしいというお客様のご要望にお応えして、必要書類をお客さまのスマートフォンなどで撮影し、ウェブサイト上の「マイページ」から提出できる環境を整備しました。これにより、さらにカンタンな手続きと契約成立までの期間の短縮を実現しました。

■ご契約の流れ



(注) 保険料の口座振替払いの場合、口座振替依頼書だけは、当社から送付する返信用封筒で郵送いただけます。その他の書類は画像のアップロードで提出可能です。

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

2015年度第1四半期に、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。

2015年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	累計
総相談件数	13,665	13,665
苦情件数	212	212

< 参考: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

## 2. お客様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。

2015年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	累計	占率 <sup>*2</sup>
新契約関係	104	104	49.1%
収納関係	33	33	15.6%
保全関係	30	30	14.2%
保険金・給付金関係	26	26	12.3%
その他	19	19	9.0%
計	212	212	100.0%

< 参考: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 <sup>*2</sup>
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%

\*1 生命保険協会の苦情分類に基づくものです。

\*2 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(2015年度第1四半期)

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。2015年度第1四半期における「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** 「申し込み時にスムーズに入力するために、告知すべき内容を事前に知りたい。」  
**対応状況** 告知事項を事前に確認できるように、よくあるご質問(FAQ)に「申し込みの際に必要な告知(健康状態や職業など)で何を聞かれるの?」を追加しました。  
<http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/5842.html>

**お客さまの声** 「本人確認書類など、申し込みの際の必要書類をコピーするのが手間である。」  
**対応状況** 契約時の必要書類をスマートフォンなどで撮影し、画像をアップロードして、マイページから提出できる環境を整備しました。  
<http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2015/5833.html>

#### 保険金・給付金関係

**お客さまの声** 「保険金受取人・指定代理請求人を未成年の子どもに指定したものの、請求時の手続き方法が分からないため、心配である。」  
**対応状況** よくあるご質問(FAQ)に、「未成年を保険金受取人・指定代理請求人にした場合の請求手続きは?」を追加し、手続きの方法をご案内しています。  
<http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/5814.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)