

2017年1月16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 2016年度第3四半期の 「お客様の声」への対応状況 申し込み手続きをペーパーレス化

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、2016年度第3四半期(2016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。

2016年度第3四半期に当社に寄せられた総相談件数は15,814件となり、前四半期比116.3%、前年同期比99.0%となりました。また、苦情件数は289件となりました。この結果、2016年4月から12月までに当社に寄せられた総相談件数は、44,632件、苦情件数は802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。

また、当社は、「申し込み時に必要書類をデータ送信できるようにしてほしい」というお客様の声にお応えして、12月より申し込み手続きのペーパーレス化を実現しました。これにより、書類の郵送にかかっていた時間や手間を省略できるとともに、本人確認書類をスマホなどで撮影した画像で提出いただくことで、一連の申し込み手続きがオンラインで完結するようになりました。<sup>\*1</sup>

### ■申し込み手続きのペーパーレス化により、必要書類の郵送がなくなり、時間や手間を省略



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

2016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。

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)	累計
総相談件数	15,223	13,595	15,814	44,632
苦情件数	272	241	289	802

< 参考:2015年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	第2四半期 (15年7月～9月)	第3四半期 (15年10月～12月)	第4四半期 (16年1月～3月)	累計
総相談件数	13,665	13,511	15,970	15,829	58,975
苦情件数	212	199	248	268	927

## 2. お客様の苦情の項目別内訳<sup>\*2</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。

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)	累計	占率 <sup>*3</sup>
新契約関係	136	131	130	397	49.5%
収納関係	32	42	31	105	13.1%
保全関係	25	26	25	76	9.5%
保険金・給付金関係	43	28	34	105	13.1%
その他	36	14	69	119	14.8%
計	272	241	289	802	100.0%

< 参考:2015年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (15年4月～6月)	第2四半期 (15年7月～9月)	第3四半期 (15年10月～12月)	第4四半期 (16年1月～3月)	累計	占率 <sup>*3</sup>
新契約関係	104	99	118	153	474	51.1%
収納関係	33	30	36	34	133	14.3%
保全関係	30	27	29	27	113	12.2%
保険金・給付金関係	26	17	22	28	93	10.0%
その他	19	26	43	26	114	12.3%
計	212	199	248	268	927	100.0%

\*1 本人確認書類を画像で提出していただいても、追加で必要な書類をご提出いただく場合もございます。また、口座振替払いを選択される場合は郵送による提出が必要になります。

\*2 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. 「お客様の声」の主な例と対応状況(2016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。2016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** 「書類送付などの手続きが面倒なので、申込入力時に書類を送信できると便利だと思う。」

**対応状況** 2016年5月の法令改正により、「解約返戻金に関する確認書」の電子交付が認められたことで、「ペーパーレス」での申し込み手続きが実現可能となりました。従来、同書類の郵送にかかっていた時間や手間を省略でき、スマホなどで本人確認書類を撮影して画像で提出いただくことで、申し込み手続きがオンラインで完結するようになりました。<sup>\*1</sup>  
(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/newsrelease/2016/6524.html>)

**お客様の声** 「LINEでの保険相談サービスが営業時間外だったので、返事が来なくて残念でした。」

**対応状況** LINEで24時間対応できるQ&Aサービスを開始しました。

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: 近藤)