

2009年10月28日

各位

ライフネット生命保険株式会社

ライフネット生命保険における「お客様の声」への対応状況について (2009年度第2四半期)

2009年度第2四半期(2009年7~9月)の相談件数は5,477件

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、以下「ライフネット生命」)は2009年度第2四半期(2009年7~9月)にお寄せいただいたお客様のご意見・ご要望の件数、内容および対応状況についてお知らせします。

2009年度第2四半期に、当社のコンタクトセンターに寄せられた総相談件数は5,477件、うち苦情件数は46件(苦情の比率:0.8%)となりました。申し込み件数とともに、相談件数が増加し、前四半期比で27%増、前年同期比では約3倍となりました。

苦情の内訳は、新契約に関するものが7割以上を占めており、生命保険の申し込み手続きや資料請求に関する意見が多く含まれています。

ライフネット生命では、このような「お客様の声」を、当社の保険商品・サービスをお客様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基点に全社的に収集・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にむけて日々事業運営に反映しています。

また、当社ウェブサイト上の『お客様のご意見に対する取り組み』というコーナーでは、「お客様の声」の継続的な開示にとどまらず、他のお客様の要望への賛同や、ライフネット生命の対応内容に対する評価を行うことができるユニークな機能を備えています。

(URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/>)

1. お客様の相談・苦情件数

2009年度第2四半期に、お客さまからいただいた相談(苦情を含む)件数は以下の通りです。なお、ライフネット生命では、当社の商品・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む)を、すべて「苦情」と定義しています。

2009年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (09年4~6月)	第2四半期 (7~9月)	累計 (09年4~9月)
総相談件数	4,306	5,477	9,783
うち苦情件数	45	46	91
苦情の比率(%)	1.0%	0.8%	0.9%

< 参考:2008年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (08年4~6月)	第2四半期 (7~9月)	第3四半期 (10~12月)	第4四半期 (09年1~3月)	累計
総相談件数	1,178	1,848	2,525	3,273	8,824
うち苦情件数	12	16	29	27	84
苦情の比率(%)	1.0%	0.9%	1.1%	0.8%	1.0%

2. お客様の苦情の内容別内訳

お客さまからいただいた苦情の内容別内訳は以下のとおりです(生命保険協会の苦情分類に基づく)。

2009年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (09年4~6月)	第2四半期 (7~9月)	累計 (09年4~9月)	占率
新契約関係	36	33	69	75.8%
収納関係	1	1	2	2.2%
保全関係	2	1	3	3.3%
保険金・給付金関係	0	1	1	1.1%
その他	6	10	16	17.6%
計	45	46	91	100.0%

< 参考:2008年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (08年4~6月)	第2四半期 (7~9月)	第3四半期 (10~12月)	第4四半期 (09年1~3月)	2008年度 累計	占率
新契約関係	7	9	21	21	58	69.0%
収納関係	0	0	0	0	0	0.0%
保全関係	0	1	1	2	4	4.8%
保険金・給付金関係	0	0	1	0	1	1.2%
その他	5	6	6	4	21	25.0%
計	12	16	29	27	84	100.0%

3. 苦情の主な例と当社の対応状況（2009年度第2四半期）

ライフネット生命では、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、日々経営改善や業務改善に役立てています。2009年度第2四半期にいただいた「お客様の声」と、それらに対する当社の対応状況について、以下に主な事例をまとめています。

新契約関係

お客様の声 「約款・契約のしおりを理解する日本語能力がなければ申し込めないのであれば、そのように記載すべきではないか。」

対応状況 「よくあるご質問(FAQ)」および「生命保険相談室」に、外国籍の方のお申し込み要件に関する質問・回答を追加・修正し、ウェブサイト上に明記しました^{※1}。

【よくあるご質問(FAQ)】

質問：外国籍でも申し込みはできますか

回答：日本国内に居住されている場合、国籍にかかわらず当社の保険に申し込みいただくことができます。ただし、以下の点にご注意ください。

- 保険契約の約款、重要事項などの表記や、コンタクトセンターでの対応は日本語に限らせていただいております。契約内容について、十分ご理解いただいたうえで、ご自身で申し込みの手続きを行っていただく必要があります。
- 当社が指定する本人確認書類を提出いただく必要があります。

< 参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/1959.html> >

【生命保険相談室】

質問：外国籍の夫は生命保険に加入できますか(30代、女性、デザイナー)

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/advise/detail/1845.html> >

また、上記に関連し、海外からの申し込みの可否についても、「よくあるご質問(FAQ)」に追加しています。

【よくあるご質問(FAQ)】

質問：海外に住んでいますが、申し込みはできますか

< 参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/1958.html> >

※1: ウェブサイトへの質問・回答の追加・修正は、ともに第3四半期(10月)に実施。

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、「どこよりも正直な経営を行い、どこよりもわかりやすく、シンプルで便利で安い商品・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。

お客さまの問い合わせ窓口: TEL 0120-205566

受付時間: 平日 9時～22時、土曜日 9時～18時、(年末年始、日曜、祝日は除く)

本件に関するお問い合わせ先
ライフネット生命保険株式会社 広報
03-5216-7900