

2010年1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3四半期)

2009年度第3四半期(2009年10~12月)の相談件数は6,246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3四半期(2009年10~12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3四半期に、当社のコンタクトセンターに寄せられた総相談件数は6,246件、うち苦情件数は51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114%、前年同期比では247%となりました。

苦情の内訳は、新契約に関するものが8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3四半期に、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)	第3四半期 (10~12月)	累計 (09年4~12月)
総相談件数	4,306	5,477	6,246	16,029
うち苦情件数	45	46	51	142
苦情の比率(%)	1.0%	0.8%	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)	第3四半期 (10~12月)	累計 (09年4~12月)	占率
新契約関係	36	33	46	115	81.0%
収納関係	1	1	0	2	1.4%
保全関係	2	1	1	4	2.8%
保険金・給付金関係	0	1	1	2	1.4%
その他	6	10	3	19	13.4%
計	45	46	51	142	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3四半期）

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3四半期にいただいた「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** 「ウェブサイト上の記載では、『誕生日前に申し込みをすると保険料が安くなる』とあるが、正確な表現ではなく、説明が十分でない。」

**対応状況** ウェブサイト上の「よくあるご質問(FAQ)」のうち、当社の契約年齢の計算基準に係る説明をよりわかりやすい記載へと修正しました。

#### 【よくあるご質問(FAQ)】

**質問:**「生命保険は若いうちに入った方がお得」と、よく聞きます。実際のところどうなのでしょう？

**回答(追記部分抜粋):**

#### 契約年齢が上がる前とは？

ライフネット生命では保険料を「**申し込み日の翌月1日における被保険者の満年齢**」で計算しています。そのため、現時点での年齢で計算された保険料で申し込みたい場合は、一般に誕生日を迎える月の「**前月の末日**」までにお申し込みいただくと、申し込み時点の年齢で保険料が計算されます。

ただし、**誕生日が1日の場合**は、誕生日を迎える月の「**前々月の末日**」までにお申し込みいただく必要があります。

<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/877.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、「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。

お客様の問い合わせ窓口: 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

ライフネット生命保険株式会社

Copyright© LIFENET INSURANCE COMPANY All rights reserved.