

2010年7月22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「お客さまの声」への対応状況について (2010年度第1四半期)

相談件数 9,330 件、苦情の比率 0.4%

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、2010年度第1四半期（2010年4～6月）にお寄せいただいたお客さまのご意見・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。

2010年度第1四半期に、当社のコンタクトセンターに寄せられた総相談件数は9,330件、うち苦情件数は40件となりました。申し込み件数に伴って相談件数も増加し、前四半期比127%、前年同期比では217%となっています。

また、コンタクトセンターにおける継続的な対応品質の改善や、分かりやすいウェブサイトを目指したサイト改修の結果、総相談件数に占める苦情の比率は0.4%と、四半期別では開業以来最も低い数値となりました。

ライフネット生命では、このような「お客さまの声」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。

なお、当社ウェブサイト上の『お客さまのご意見に対する取り組み』というコンテンツでは、「お客さまの声」の継続的な開示にとどまらず、他のお客さまの要望への賛同や、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実現しています。

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

## 1. お客様の相談・苦情件数

2010年度第1四半期に、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。

2010年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (10年4~6月)	累計
総相談件数	9,330	9,330
うち苦情件数	40	40
苦情の比率(%)	0.4%	0.4%

< 参考: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)	第4四半期 (10年1~3月)	累計
総相談件数	4,306	5,477	6,246	7,358	23,387
うち苦情件数	45	46	51	37	179
苦情の比率(%)	1.0%	0.8%	0.8%	0.5%	0.8%

## 2. お客様の苦情の内容別内訳<sup>※1</sup>

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。

2010年度 (単位:件)

項目	第1四半期 (10年4~6月)	累計	占率
新契約関係	31	31	77.5%
収納関係	3	3	7.5%
保全関係	2	2	5.0%
保険金・給付金関係	0	0	0.0%
その他	4	4	10.0%
計	40	40	100.0%

< 参考: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)	第4四半期 (10年1~3月)	累計	占率
新契約関係	36	33	46	29	144	80.4%
収納関係	1	1	0	4	6	3.4%
保全関係	2	1	1	3	7	3.9%
保険金・給付金関係	0	1	1	0	2	1.1%
その他	6	10	3	1	20	11.2%
計	45	46	51	37	179	100.0%

※1 生命保険協会の苦情分類にもとづく。

### 3. 苦情の主な例と当社の対応状況（2010年度第1四半期）

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。2010年度第1四半期にいただいた「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** 「就業不能保険の支払い事由である、就業不能状態の定義が曖昧すぎる。」  
**対応状況** ウェブサイト上の「よくあるご質問(FAQ)」として、支払い事由の想定例および就業不能状態についてのより詳しい案内を掲載するとともに、コンタクトセンターにおいても「よくあるご質問」を参照した電話対応を進めるよう改善しました。  
**【よくあるご質問(FAQ)】**  
質問:「就業不能状態」とは、どのような状態のことですか? 想像がつかないので教えてください。  
<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/faq/detail/2168.html>>

#### 収納関係

**お客様の声** 「3ヶ月間、何のお知らせもないまま、突然メールで失効の連絡を受けた。銀行通帳を確認する以外に、引き落としがなされたかどうか確認する方法もない。」  
**対応状況** (本件は、初回3ヶ月分の保険料引き落としとなるケース(注)における苦情です。)従来の契約の成立時のお知らせに加え、引き落とし日前にも再度お知らせを行い、お客様に一層の注意喚起を促すこととしました。  
**【注: 初回3ヶ月分の保険料引き落としとなるケース(ウェブサイトより抜粋)】**  
保険料のお支払いについて>口座振替でお支払いの場合  
例3: 申し込みをした月の翌月21日以降に、契約が成立した場合  
申し込みをした月の3ヶ月後の27日から引落としが開始されます(3ヶ月分の保険料が引き落とされます)。  
<参考URL: <http://www.lifenet-seimei.co.jp/procedure/claim/index.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/> をご覧下さい。  
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.