

2019年4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 森 亮介
 (証券コード:7157 東証マザーズ)

**ライフネット生命保険 2018 年度第 4 四半期の
 「お客様の声」への対応状況**
 2018 年度第 4 四半期の総相談件数は 26,087 件

ライフネット生命保険株式会社 (URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/> 本社:東京都千代田区、代表取締役社長:森亮介)は、2018 年度第 4 四半期(2019 年 1 月～3 月)のお客さまのご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2018 年度第 4 四半期に当社に寄せられた総相談件数は 26,087 件となり、前四半期比 114.1%、前年同期比 141.8%となりました。また、苦情件数は 855 件となりました。この結果、2018 年度(2018 年 4 月～2019 年 3 月)に当社に寄せられた総相談件数は、88,174 件、苦情件数は 2,562 件となりました。

当社は、「お客様の声」を、お客さまにとってより魅力ある保険商品・サービス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。これまでにいただいたお客さまのご意見と、ご意見に対する当社の対応は、「お客さまのご意見に対する取り組み」(URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/satisfaction/latest/>)に掲載しています。

1. 「お客様の声」の主な例と対応状況(2018年度第4四半期)

当社は、お寄せいただいた「お客様の声」を社内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。2018年度第4四半期における「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 申込時の告知をどのように入力してよいかわからない。

対応状況	告知の入力方法について、お問い合わせ数の多い内容をウェブサイト「よくあるご質問」に追加しました。今後も、順次追加します。 例) ・「帝王切開」の告知を入力していますが、「受診開始年月」はいつを入力すればよいですか? https://www.faq.lifenet-seimei.co.jp/faq_detail.html?id=25001&category=&page=1000 ・職業の選択で、該当する選択肢がありません。どのように入力したらよいですか? https://www.faq.lifenet-seimei.co.jp/faq_detail.html?id=25009&category=&page=1000
------	---

2. お客様の相談・苦情件数

お客様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。

2018年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (18年4月～6月)	第2四半期 (18年7月～9月)	第3四半期 (18年10月～12月)	第4四半期 (19年1月～3月)	累計
総相談件数	18,969	20,258	22,860	26,087	88,174
苦情件数	511	590	606	855	2,562

< 参考:2017年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (17年4月～6月)	第2四半期 (17年7月～9月)	第3四半期 (17年10月～12月)	第4四半期 (18年1月～3月)	累計
総相談件数	15,056	16,403	18,649	18,396	68,504
苦情件数	318	394	424	464	1,600

3. お客様の苦情の項目別内訳^{*1}

お客様からいただいた苦情の項目別内訳は以下のとおりです。

2018年度

(単位:件)

項目	第1四半期 (18年4月～6月)	第2四半期 (18年7月～9月)	第3四半期 (18年10月～12月)	第4四半期 (19年1月～3月)	累計	占率 ^{*2}
新契約関係	361	433	402	550	1,746	68.1%
収納関係	43	46	49	71	209	8.2%
保全関係	36	45	31	61	173	6.8%
保険金・給付金関係	32	20	38	51	141	5.5%
その他	39	46	86	122	293	11.4%
計	511	590	606	855	2,562	100.0%

< 参考:2017年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (17年4月～6月)	第2四半期 (17年7月～9月)	第3四半期 (17年10月～12月)	第4四半期 (18年1月～3月)	累計	占率 ^{*2}
新契約関係	198	253	257	315	1,023	63.9%
収納関係	37	27	40	48	152	9.5%
保全関係	22	36	29	21	108	6.8%
保険金・給付金関係	25	27	37	24	113	7.1%
その他	36	51	61	56	204	12.8%
計	318	394	424	464	1,600	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。

ライフネット生命について URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/>

ライフネット生命保険は、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する」という経営理念のもと、インターネットを主な販売チャネルとする生命保険会社です。徹底した情報開示やメール・電話・チャット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するとともに、オンライン生保市場の拡大を牽引するリーディングカンパニーを目指します。

会社および商品の詳細は <https://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。

株主・投資家向けの情報は <https://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:原/IR:加藤)