

2022 年 6 月 30 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 東証グロース市場)

ライフネット生命保険「お客さま本位の業務運営に関する方針」の 2021 年度の実績結果を公表

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、お客さま本位の業務運営をより具体的に推進するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく 2021 年度の実績結果を公表しましたので、お知らせします。

当社は、相互扶助という生命保険の原点を忘れず、「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、「[ライフネットの生命保険マニフェスト](#)」を当社の役員および社員の行動指針として業務を運営しています。

上記マニフェストを受け、当社では、常にお客さまの声に耳を傾け、お客さまの視点に立った商品・サービスの開発・提供を行うとともに、徹底した情報開示を「正直に」行うことで、お客さま本位の業務運営に努めており、その一環として「お客さま本位の業務運営に関する方針」を公表しています。

また、当方針における実績状況および成果指標の数値を定期的に公表するとともに、当方針および成果指標は、必要に応じて見直し、改善を図ることで、より良いお客さま本位の業務運営を目指しています。なお、当方針は、当社ウェブサイトに掲載しています。

- URL: https://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/cs_policy/

■ 2021 年度における、成果指標の見直しについて

当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」の 2021 年度の実績結果の公表にあたり、成果指標の見直しを行いました。今回の成果指標の見直しは、経営理念に掲げる「安さ」を示す指標として、「コストパフォーマンス(保障内容と保険料のバランス)への満足度」を「保険料の安さへの満足度」に変更したうえで、「ライフネットの生命保険マニフェスト」に定めた業務運営を実現しているかをより明確に開示するものです。

変更前	変更後
コストパフォーマンス (保障内容と保険料のバランス)への満足度	保険料の安さへの満足度

* コンタクトセンター対応満足度、保険金等のお支払いに要した平均営業日数、ライフネット生命レター到達率、ふれあいフェア実施回数は、従来通り開示しています。

当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づき、2022 年度もお客さま本位の業務運営を推進していきます。

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

当社は、「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。デジタルテクノロジーを活用しながら、保険相談、お申し込みから保険金等のお支払いまで、一貫してお客さまの視点に立った商品・サービスの提供を実現するとともに、オンライン生保市場の拡大を力強く牽引するリーディングカンパニーを目指します。

会社及び商品の詳細は <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
経営企画部:03-5216-7900



「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく 2021年度の取組み結果について

2022年6月
ライフネット生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2021年度の取組み結果について

方針 1	お客さま本位の業務運営を実践するための「生命保険マニフェスト」	・・・P 2
方針 2	私たちの行動指針	・・・P 3
方針 3	生命保険を、もっと、わかりやすく	・・・P 4
方針 4	生命保険料を、安くする	・・・P 8
方針 5	生命保険を、もっと、手軽で便利に	・・・P 10
方針 6	お客さま本位の業務運営を継続するための取組み	・・・P 15
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社方針の対応関係		・・・P 18

1. お客さま本位の業務運営を実践するための「生命保険マニフェスト」

当社は、「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」という経営理念に基づき、「ライフネットの生命保険マニフェスト」を定めて業務を運営しています。当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」を行動指針にすることによって、お客さま本位の業務運営を実践できると考えており、「ライフネットの生命保険マニフェスト」に基づいて、お客さま一人ひとりの生き方を応援する企業でありたいと考えています。

＜具体的な取り組み＞

- 「ライフネットの生命保険マニフェスト」の策定・開示

2. 私たちの行動指針

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」の第1章において、「私たちの行動指針」を定めています。当社は、お客さまの声に耳を傾け、お客さまにとって本当に必要なことを考え行動し、当社がどんな会社なのかを正直に伝えます。また、お客さまとの取引の際に利益相反が生じないよう管理を行うとともに、「自分たちの友人や家族に自信をもってすすめられる商品・サービスだけを届ける」ことを指針とします。さらに、お客さまに安心を届けるために、多様性を尊重し、協力しあうことで、変化に対応しつづけます。また、「常に誠実に行動し、コンプライアンスを遵守」していきます。

＜具体的な取組み＞

- 保険商品の付加保険料の開示
- 死亡保険金の受取人範囲の拡大（同性パートナーの受取人指定が可能）
- 保険商品の販売を委託する場合に支払う代理店手数料の開示

3. 生命保険を、もっと、わかりやすく

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」の第2章を「生命保険を、もっと、わかりやすく」として、お客さまが自分にあった保障を納得して選べるように、必要な情報を積極的に提供します。そのために、誰もが読んで理解できる約款（保険契約書）をつくり、また、実際の保険金・給付金の請求時にこそわかりやすいと思ってもらえる商品やサービスを届けます。

＜具体的な取組み＞

- シンプルな保障の保険商品の提供
- ウェブサイトでの保険商品の約款の開示
- 保険相談も可能なコンタクトセンターの整備
- わかりやすいウェブサイト、パンフレットの作成

- 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」5. 重要な情報の分かりやすい提供に対応する当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」3. 生命保険を、もっとわかりやすくについて2021年度の成果指標の結果は以下のとおりです。

＜成果指標＞

①商品の仕組みや内容等のわかりやすさへの満足度¹：8.18（11段階評価）

お客さまが自分にあった保障を納得して選べる商品を提供していることを確認する目的により、指標として開示します。

②コンタクトセンター対応満足度²：8.78（11段階評価）

わかりやすく、お客さまの視点に立ったコンタクトセンターの高品質な対応の実現を確認する目的により、指標として開示します。

1. 2021年5月、7月、10月、2022年1月当社契約者アンケート調査（10（満足）～0（不満足））による平均値

2. 2021年度当社コンタクトセンター問合せアンケート調査（10（満足）～0（不満足））による平均値

■ 総合通知（ライフネット生命レター）を刷新

ライフネット生命に加入いただいているお客さまに、安心と自信を持っていただくために、契約内容の確認、保険金・給付金の請求勧奨についてよりわかりやすく記載することに加え、ライフネット生命とのコミュニケーションを深めていただくためのツールへと刷新しました。



ライフネット生命は、ご契約者さまの
“いつも”の生活にもお役に立てる「ご

人生の“もしも”に

体の調子が悪い、家族が急病になった。

「健康サポート24」 24時間365日 無料

健康・医療に關して、24時間365日いつでも専門家に相談いただけます。

24時間電話相談 24時間・年中無休で、様々な質問を迅速に回答いたします。

医師相談案内 ご契約者さまのニーズに合った医療機関を、全国約100,000施設ものデータベースの中から検索し、ご案内します。

小児救急相談 24時間、重症小児科医と相談することが可能です。

中継サービス「24時間365日」は、健康サポート24時間365日とは別サービスであり、ライフネット生命の提供する保険サービスではありません。ご利用に際しては適切な保険についてライフネット生命は責任を負いません。このサービスは2019年12月現在のものです。将来予告なく変更もしくは中止される場合があります。

ご契約 健康サポート 医師相談 保険の見直し

いつもの生活に

連絡先を変更したい。

「ライフネット生命アプリ」

世帯電話・携帯電話・スマートフォンで簡単にマイページにログインできるスマートフォン用のアプリです。

保険の内容を見直したい。

「保険相談サービス」

電話はもちろん、ウェブチャットやLINEのチャットで保険に関するお問い合わせを受け付けております。

※マイページは、ご契約内容の確認・変更や給付金等の請求ができるオンラインサービスです。

人生の“もしも”はもちろん、
契約者さまサービス」をご提供します。

病気やケガで入院・手術をすることに、給付金を請求したい。

「もしもの時はマイページからも連絡可能」

電話はもちろん、医療保険の場合はマイページ上からも請求の受付が可能です。マイページなら24時間365日、いつでもどこでもご請求いただけます。

お電話から 自動音声 電話の発信 発信先へのご連絡

マイページから 書類の提出 書類の提出 書類の提出

※スマ連携とは、医療保険の一部の給付金請求における必要書類をスマホなどで撮影し、マイページから送付いただけるサービスです。※ご請求の内容及び「医師の診察書」のご提出が必要となる場合、スマ連携がご利用いただけません。

病気・ケガ

定期的に契約内容を確認したい。

「ライフネット生命レター」

お客さまの契約内容や給付金請求できるケースを確認していただくため、月に1冊お手紙をお送りしています。

ご契約者さまサービスについて詳しくはウェブサイトでご紹介しています。

「ご契約者さまサービス」はこちら

■ コンタクトセンターの外部評価機関および実際の利用者からの高い支持

2021年 HDI格付けベンチマーク公開格付け調査 **三ツ星**

- 当社の「コンタクトセンター」「ウェブサイト」が生命保険業界で歴代最多となる9回目の3つ星ダブル受賞
- 顧客体験の礎となる「ウェブサイト」は、11年連続最高評価



2022年 オリコン顧客満足度®調査 生命保険 加入手続き **第1位¹**

- 実際の利用者が評価した生命保険ランキングで、加入手続きにおけるNo.1評価を獲得



1. 調査期間：2021/08/02～08/16、2020/08/21～08/28、2019/08/21～08/28。調査対象：過去3年以内に自分が保障対象の生命保険に加入し、かつ、生命保険に加入する際に選定に関与した20歳～84歳の全国にお住まいの男女10,022人

4. 生命保険料を、安くする

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」の第3章を「生命保険料を、安くする」として、お客さまに必要な保障を適正な保険料で提案できるように、保障内容を過剰にせず、よい商品を安く提供するための工夫をします。お客さまの立場に立ち、「生命保険料を抑え、その分をお客さまの人生の楽しみに使ってほしい」という願いを持っています。

＜具体的な取り組み＞

- お客さまご自身で、保険プランを作成・検討できるツール（ウェブサイト上での試算、パンフレットなど）の充実
- 過度な保障とならないよう、関連する公的保障制度（高額療養費制度、傷病手当金など）のご紹介
- ウェブサイトより、お客さまご自身に個人情報等を入力いただくことで経費を削減

- 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」6. 顧客にふさわしいサービスの提供に対応する当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」4. 生命保険料を、安くするについて2021年度の成果指標の結果は以下のとおりです。

＜成果指標＞

保険料の安さへの満足度¹：8.42（11段階評価）

お客さまにコストメリットを与えるだけでなく、保障内容と保険料のバランスが取れた商品を提供していることを確認する目的により、指標として開示します。

1. 2021年7月、10月、2022年1月当社契約者アンケート調査（10（とても満足）～0（とても不満））による平均値

5. 生命保険を、もっと、手軽で便利に

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」の第4章を「生命保険を、もっと、便利に」として、当社の考えに共鳴するパートナーと協力し、保険の検討から保険金・給付金の受け取りまで、保険に関するお客さまの利便性を追求します。また、生命保険の枠を超えて、「生きていく」ことを支える情報とサービスに触れる機会を増やします。そして、お客さまの期待の先にある「便利な生命保険」を通して、次の時代の当たり前をつくります。

＜具体的な取組み＞

- ウェブサイト経由で、24時間、問合せ・新規申し込み・保全手続き・給付金請求の受付が可能
- スマ速請求（診断書不要・書類の郵送不要（画像で提出））等による、簡単で迅速な給付金請求・支払い
- LINEを利用したチャットによる保険相談の受付

■ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」6. 顧客にふさわしいサービスの提供に対応する当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」5. 生命保険を、もっと、手軽で便利にについて2021年度の成果指標の結果は以下のとおりです。

＜成果指標＞

① 申込・契約の手続きの簡単さへの満足度¹：8.84（11段階評価）

申込・契約手続きの場面における、お客さまの利便性を重視する目的により、指標として開示します。

② 保険金等のお支払いに要した平均営業日数²：2.84日

保険会社のもっとも重要な責務であるお支払いの場面における、お客さまの利便性を重視する目的により、指標として開示します。

③ ライフネット生命レター到達率：99.73%

保険金や給付金を確実にお支払いするため、登録情報と契約内容についてご確認をお願いするライフネット生命レターを定期的に郵送しています。オンラインであっても、お客さまとのコンタクトポイントの適切な確保を確認する目的により、指標として開示します。

1. 2021年5月、7月、10月、2022年1月当社契約者アンケート調査（10（満足）～0（不満足））による平均値

2. 事実の確認を行った事案や請求書に不備があった事案は除外しています。

■ 「顧客体験の革新」を実現する具体策の実行

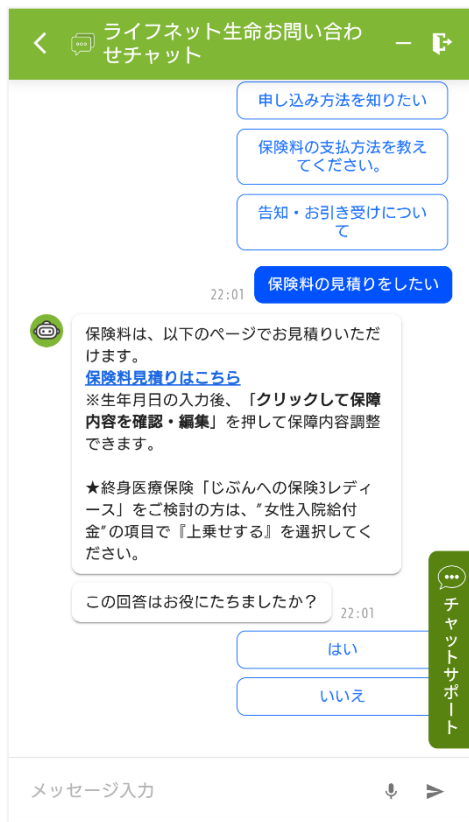
2021年4月

AIチャットボットの導入

AIチャットボットの概要

フリーワード検索で、知りたい情報が素早く検索可能になりました。

夜間など有人サポート時間外のお客さまへも安心して利用いただけます。



The screenshot shows a chat interface for "LIFENET生命お問い合わせチャット". At the top, there are four buttons: "申し込み方法を知りたい", "保険料の支払方法を教えてください。", "告知・お引き受けについて", and "保険料の見積りをしたい". The selected button "保険料の見積りをしたい" is highlighted in blue. Below the buttons, a timestamp "22:01" is shown. The chatbot's response, indicated by a green circular icon, says: "保険料は、以下のページで見積りいただけます。 [保険料見積りはこちら](#) ※生年月日の入力後、「クリックして保障内容を確認・編集」を押して保障内容調整できます。 ★終身医療保険「じぶんへの保険3レディース」をご検討の方は、「女性入院給付金」の項目で『上乗せする』を選択してください。". Below the response, a timestamp "22:01" is shown. At the bottom, there are two buttons: "はい" and "いいえ". A vertical button on the right side says "チャットサポート". At the very bottom, there is a text input field labeled "メッセージ入力" and a microphone icon.

■ 「顧客体験の革新」を実現する具体策の実行

2021年8月

アプリのリニューアル



保険を検討中のお客さま向けにサービスを拡充

ご契約者さま向けの契約管理や請求手続き機能に加え、保険加入を検討されているお客さま向け機能を新設しました。

※詳細は、2021年8月27日のニュースリリース をご覧ください。

「ライフネット生命アプリ」をリニューアル

<https://www.lifenet-seimei.co.jp/shared/pdf/20210827-news.pdf>

■ 「顧客体験の革新」を実現する具体策の実行

2022年1月

AIサイト内検索機能の導入

AIサイト内検索機能の概要

ウェブサイトを訪れたお客さまが、キーワードを入力することによりウェブ上に存在するさまざまな情報コンテンツに簡単にアクセスできるようになりました。

※詳細は、2022年2月3日のニュースリリースをご覧ください。

ウェブサイトに AI サイト内検索機能を追加

<https://www.lifenet-seimei.co.jp/shared/pdf/202202-03-news.pdf>



6. お客さま本位の業務運営を継続するための取組み

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」が業務運営の基礎となることを強く認識するとともに、従業員に対しても教育等を通じて浸透を図ることに加え、その行動を適切に評価できるような人事評価の整備を行い、継続的な実践に努めます。

当社は、「販売手数料体系についての考え方」の中で、代理店に対する当社の考え方も開示し、継続的な見直しを行います。

<具体的な取組み>

- ご契約者さまとの集い「ふれあいフェア」の開催

■ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等に対応する当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」6. お客さま本位の業務運営を継続するための取組みについて2021年度の成果指標の結果は以下のとおりです。

<成果指標>

ふれあいフェア実施回数：4回（2021年度）

定期的にご契約者さまとの集いを開催することで、オンラインの生命保険会社であっても顔の見える会社であるという姿勢をお伝えします。

ふれあいフェアとは

「ネットの会社だからこそお客さまとのリアルな接点を大切にしたい」との思いで2008年の開業から継続しているご契約者さま向けイベントです。2022年度中に、50回目の開催を迎える予定です。

過去、東京をはじめ、大阪・福岡・名古屋・札幌など各地で開催実績があります。新型コロナウイルス感染症拡大後の2020年度以降は、オンラインで開催しています。



お客さまについて考える会

- 当社は、2018年11月に策定した経営方針における「重点領域」のひとつとして「顧客体験の革新」を掲げており、デジタルテクノロジーを活用し、全てのサービスを質的に高め進化させるため、「**お客さまとの接点をストレスフリーにすること**」、「**お客さまとのエンゲージメントを高めること**」に取り組んでいます。
- 「お客さまについて考える会」は、社長・役員を含む全社員を対象として、四半期ごとに実施され、顧客体験の革新を全社員が実現するための、**土台（お客さま理解）づくり**となっています。
- アンケート結果の共有・考察を通じて、お客さまを客観的に捉え、お客さまの期待や潜在的な要望を理解すること、社員全員にお客さまを考える機会を提供することで、部門・業務で隔てることなく、改善活動に取り組む意識を醸成し、**自律的な活動を促進**することを目的としています。

2021年度に実施した項目

2021年4月

契約者アンケート
回答結果の解析レ
ポートの共有

2021年7月

申込完了後アン
ケート回答結果の
共有

2021年10月

成立時アンケート
回答結果の共有

2022年2月

更新・更新不要・
減額アンケート 回
答結果の共有

■ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と
当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との対応関係は以下のとおりです。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」		対応する当社方針
2	顧客の最善の利益の追求	1. お客さま本位の業務運営を実践するための「生命保険マニフェスト」 2. 私たちの行動指針
3	利益相反の適切な管理	2. 私たちの行動指針
4	手数料の明確化	2. 私たちの行動指針 6. お客さま本位の業務運営を継続するための取組み
5	重要な情報の分かりやすい提供	3. 生命保険を、もっと、わかりやすく
6	顧客にふさわしいサービスの提供	2. 私たちの行動指針 4. 生命保険料を、安くする 5. 生命保険を、もっと、手軽で便利に
7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	6. お客さま本位の業務運営を継続するための取組み

当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していません。そのため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（原則5（注2）、原則6（注2））については当社方針の対象としていません。