

2018年4月16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 岩瀬 大輔  
 (証券コード:7157 東証マザーズ)

## ライフネット生命保険 2017年度第4四半期の 「お客様の声」への対応状況 2017年度の総相談件数は、68,504件

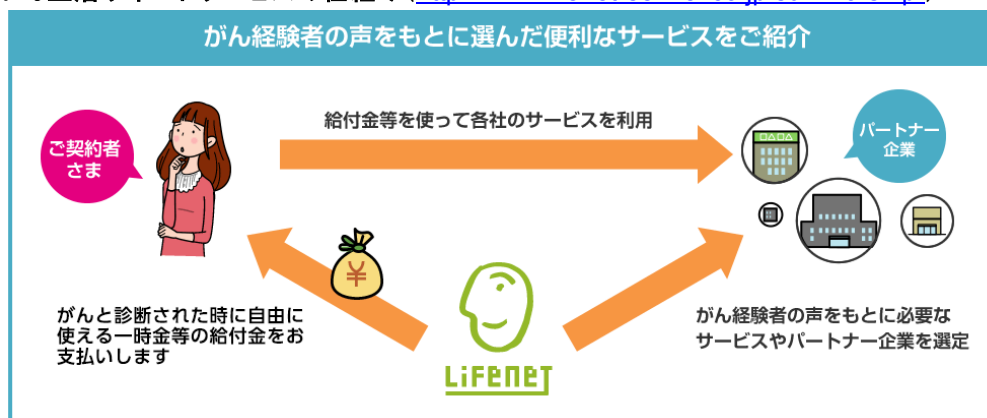
ライフネット生命保険株式会社(URL:<http://www.lifenet-seimei.co.jp/>) 本社:東京都千代田区、代表取締役社長:岩瀬大輔)は、2017年度第4四半期(2018年1月~3月)のお客様のご意見・ご要望の件数、内容および対応状況をお知らせします。

2017年度第4四半期に当社に寄せられた総相談件数は18,396件となり、前四半期比98.6%、前年同期比106.5%となりました。また、苦情件数は464件となりました。この結果、2017年度(2017年4月~2018年3月)に当社に寄せられた総相談件数は68,504件、苦情件数は1,600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。

また、当社は、2017年8月の「ライフネットのがん保険 ダブルエール」の発売に伴い、がん罹患時に働きながらがんを治療することを応援する「がん生活サポートサービス」を設けました。このサービスは、実際のがん罹患者の声をもとにして、必要なサービスを紹介するもので、2018年1月には新たに、「遠隔セカンドオピニオン」と「医療用ウィッグ」の紹介を開始しました。

### ■がん生活サポートサービスの仕組み(<http://www.lifenet-seimei.co.jp/survivorship/>)



### ■2018年1月に紹介サービスを新たに追加

#### 遠隔セカンドオピニオン



亀田総合病院

アデランス

#### 医療用ウィッグ (かつら)



ライフネット生命保険株式会社

## 1. お客様の相談・苦情件数

2017年度第4四半期に、お客さま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。

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

< 参考:2016年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計
総相談件数	15,223	13,595	15,814	17,281	61,913
苦情件数	272	241	289	304	1,106

## 2. お客様の苦情の項目別内訳<sup>\*1</sup>

お客さまからいただいた苦情の項目別内訳は以下のとおりです。

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 <sup>*2</sup>
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%

< 参考:2016年度 >

(単位:件)

項目	第1四半期 (16年4月～6月)	第2四半期 (16年7月～9月)	第3四半期 (16年10月～12月)	第4四半期 (17年1月～3月)	累計	占率 <sup>*2</sup>
新契約関係	136	131	130	182	579	52.4%
収納関係	32	42	31	27	132	11.9%
保全関係	25	26	25	22	98	8.9%
保険金・給付金関係	43	28	34	37	142	12.8%
その他	36	14	69	36	155	14.0%
計	272	241	289	304	1,106	100.0%

\*1 一般社団法人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。

### 3. 「お客様の声」の主な例と対応状況(2017年度第4四半期)

当社は、お寄せいただいた「お客様の声」を社内で共有するとともに、日々の事業運営に反映しています。「お客様の声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

#### 収納保全関係

**お客様の声** 「保険の加入状況などを家族と共有したいので、マイページに加えて年1回郵送でも案内してほしい。」

**対応状況** 以前より、加入状況などを掲載した「ライフネット生命レター」を年1回郵送しているものの、ご認識いただいていないお客さまもいらっしゃることから、郵送物をお送りしている旨をメールでご案内するようにしました。

**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、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・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/> をご覧ください。

株主・投資家向けの情報は <http://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: 関谷 / IR: 前田)