

2018年10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2四半期の  
 「お客さまの声」への対応状況**  
 2018年度第2四半期の総相談件数は20,258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2四半期(2018年7月～9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2四半期に当社に寄せられた総相談件数は20,258件となり、前四半期比106.8%、前年同期比123.5%となりました。また、苦情件数は590件となりました。この結果、2018年4月から9月までに当社に寄せられた総相談件数は、39,227件、苦情件数は1,101件となりました。

当社は、「お客さまの声」を、お客さまにとってより魅力ある保険商品・サービスにしていける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. 「お客さまの声」の主な例と対応状況(2018年度第2四半期)

当社は、お寄せいただいた「お客さまの声」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。2018年度第2四半期における「お客さまの声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

##### 新契約関係

お客さまの声	IDを登録する画面で「ご入力いただいたメールアドレスは、すでに登録されています。過去ID登録を行っていないか、ご確認ください。」とのエラーが出たが、確認方法がわからない。
対応状況	ウェブサイトのよくあるご質問(FAQ)に「ID登録画面で、メールアドレスが登録済とのエラーが出る」を追加し、ご確認方法を掲載しました。

##### 保全関係

お客さまの声	ライフネット生命レターに「メールアドレスが無効です。」との記載があったが、意味がわかりづらい。
対応状況	当社からのメールがお届けできなかった場合に、メールアドレスが無効の旨、ライフネット生命レターでお知らせをしましたが、よりわかりやすく案内文言を「ご登録のメールアドレスをご確認ください。お送りしたメールがエラーでお届けできませんでした。」に変更しました。

## 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)	累計
総相談件数	18,969	20,258	39,227
苦情件数	511	590	1,101

< 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<sup>\*1</sup>

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)	累計	占率 <sup>*2</sup>
新契約関係	361	433	794	72.1%
収納関係	43	46	89	8.1%
保全関係	36	45	81	7.4%
保険金・給付金関係	32	20	52	4.7%
その他	39	46	85	7.7%
計	511	590	1,101	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 <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%

\*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、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 <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: 関谷 / IR: 加藤)