

2019年1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3四半期の  
 「お客さまの声」への対応状況**  
 2018年度第3四半期の総相談件数は22,860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3四半期(2018年10月~12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3四半期に当社に寄せられた総相談件数は22,860件となり、前四半期比112.8%、前年同期比122.6%となりました。また、苦情件数は606件となりました。この結果、2018年4月から12月までに当社に寄せられた総相談件数は、62,087件、苦情件数は1,707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・サービスにしていくな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3四半期)

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3四半期における「お客さまの声」の主な例と対応状況は以下のとおりです。

その他

お客さまの声	生命保険料控除証明書の発送時期を教えてください。また、紛失した場合、再発行する方法を教えてください。
対応状況	<p>生命保険料控除証明書について、当社ウェブサイトにおいて以下の取組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ウェブサイトのトップページに発送についてのお知らせを掲載</li> <li>• 発送時期のご案内や発送物(はがき)のイメージのご紹介をする生命保険料控除証明書専用ページを作成 <a href="https://www.lifenet-seimei.co.jp/deduction/">https://www.lifenet-seimei.co.jp/deduction/</a></li> <li>• 再発行のお手続き方法のご案内ページを作成 <a href="https://www.lifenet-seimei.co.jp/deduction/reissue/">https://www.lifenet-seimei.co.jp/deduction/reissue/</a></li> </ul>

## 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)	累計
総相談件数	18,969	20,258	22,860	62,087
苦情件数	511	590	606	1,707

< 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)	第3四半期 (18年10月～12月)	累計	占率 <sup>*2</sup>
新契約関係	361	433	402	1,196	70.1%
収納関係	43	46	49	138	8.1%
保全関係	36	45	31	112	6.6%
保険金・給付金関係	32	20	38	90	5.3%
その他	39	46	86	171	10.0%
計	511	590	606	1,707	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、「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)