

2017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 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「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定

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、より一層のお客さま視点の業務運営を推進するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定しましたので、お知らせします。

当社は、開業以来、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、「ライフネットの生命保険マニフェスト(URL:<http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/manifesto/>)」を当社の役員及び社員の行動指針として業務を運営しています。マニフェストに基づき、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することで、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいりました。例えば、シンプルでわかりやすい保険商品や、スマートフォンなどの時代にあったデバイスを通じたサービスの提供とその利便性の向上に加え、生命保険業界で初めて、付加保険料の全面開示を行っています。

当社において、引き続き「ライフネットの生命保険マニフェスト」を重視するとともに、今後、当方針の定着・浸透を図ることで、お客さま視点に立った業務運営を徹底し、お客さまとの長期にわたる信頼関係の維持・向上に努めます。

なお、当方針における取組み状況については、定期的に公表するとともに、当方針について随時見直しを行い、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ます。当方針は、当社ウェブサイトに掲載しています(URL:[http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/cs\\_policy/](http://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/cs_policy/))。

### 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。

会社及び商品の詳細は <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)

## お客さま本位の業務運営に関する方針

### 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」

当社は、2008年5月の開業時に、「生命保険はむずかしい」そう言われる時代は、もう、終りにさせたい」という思いを、「第1章 私たちの行動指針」、「第2章 生命保険を、もっと、わかりやすく」、「第3章 生命保険料を安くする」、「第4章 生命保険を、もっと、手軽で便利に」の4章から構成される「ライフネットの生命保険マニフェスト」として定め、行動指針とし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り、お客さま本位の業務運営を実践できると考えていることから、今後も、「ライフネットの生命保険マニフェスト」に基づいて、正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な生命保険商品やサービスをお客さまに提供します。

#### <具体的な取組み>

- ・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。この中で、「一人一人のお客さまの、利益と利便性を最優先させる。」ことを宣言しており、お客さまと同じ生活者であることを忘れず、保険商品やサービスを提供します。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、保険商品の開発において、「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しか作らない、売らない」ことを指針とします。さらに、ウェブサイトやSNS等を活用して積極的な情報公開を行います。また、「個人情報の保護をはじめとしてコンプライアンスを遵守」していきます。

#### <具体的な取組み>

- ・情報公開の徹底（保険商品の付加保険料の開示、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）
- ・死亡保険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）

### 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、複雑になりがちな保険商品を、お客さまに理解していただくことを目指します。「簡単な商品構成とする」ことでお客さまの理解を促進する一方、ご自身で判断することが難しい場合は、コンタクトセンターや代理店を通じて、保険商品選びをサポートします。また、保険商品の選択において、「お客さまが冷静に合理的に判断できる」ように、必要な情報を積極的に開示します。

#### <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
- ・保険商品の付加保険料の開示（再掲）
- ・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（再掲）
- ・保険相談も可能なコンタクトセンター
- ・わかりやすいウェブサイト、パンフレットの作成

#### 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、業務運営の効率化により、お客さまの保険料を抑えていきます。お客さまの立場で、「生命保険料の支払いを少なくして、その分をお客さまの人生の楽しみに使える時代にしたい」という願いを持っています。

##### <具体的な取組み>

- ・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による、データエントリーコストの削減

#### 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、手軽で便利に」として、インターネットを始めとする、時代に合ったテクノロジーや考え方を積極的に採り入れることで、お客さまの保険に対する利便性を向上させます。また、保険金等のお支払いは、生命保険会社として最も重要な責務と認識し、正確に、遅滞なく実行することで、お客さまからの信頼を確保します。

##### <具体的な取組み>

- ・ウェブサイト経由で、24時間、問合せ・新規申込・保手手続き・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、簡単に迅速な給付金請求・支払
- ・LINE、Facebook Messenger を利用したチャットによる保険相談の受付

#### 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。

##### <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
- ・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(再掲)

以上