

# 第6回定時株主総会



2012年6月24日  
ライフネット生命保険株式会社

# 東京証券取引所マザーズ上場



第6回定時株主総会 **LIFENET**



# 監査役の監査報告



第6回定時株主総会 **LIFENET**

**常勤監査役      伊佐 誠次郎**

# 議事の進行方法



第6回定時株主総会 **LIFENET**

**「報告事項」のご報告**



**「決議事項」のご説明**



**質疑応答**



**「決議事項」の採決**

# ライフネットの生命保険マニフェスト



第6回定時株主総会 **LifeNet**

## 第一章 私たちの行動指針

- (一) 私たちは、生命保険を原点に戻す。生命保険は生活者の「ころばぬ先の杖が欲しい」という希望から生れてきたもので、生命保険会社という、制度が先にあったのではないという、原点に。
- (二) 一人一人のお客さまの、利益と利便性を最優先させる。私たちもお客さまも、同じ生活者であることを忘れない。
- (三) 私たちは、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。
- (四) 顔の見える会社にする。経営情報も、商品情報も、職場も、すべてウェブサイトで公開する。
- (五) 私たちの会社は、学歴フリー、年齢フリー、国籍フリーで人材を採用する。そして子育てを重視する会社にしていく。働くひとがすべての束縛からフリーであることが、ヒューマンな生命保険サービスにつながると確信する。
- (六) 私たちは、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、よき地球市民であることを誓う。あくまでも誠実に行動し、倫理を大切にします。

## 第三章 生命保険料を、安くする

- (一) 私たちは生命保険料は、必要最小限以上、払うべきではないと考える。このため、さまざまな工夫を行う。
- (二) 私たちの生命保険商品は、私たち自身で作り私たちの手から、お客さまに販売する。だからその分、保険料を安くできる。
- (三) 保障金額を、過剰に高く設定しない。適正な金額とする。したがって、毎月の保険料そのものが割安となる。  
私たちのシミュレーションモデルは、残された家族が働く前提で作られている。「すべてのひとは、働くことが自然である」と考えるから。そのために、いざという場合の保険金額も、従来の水準よりも低く設定されている。
- (四) 確かな備えを、適正な価格で。私たちの最初の商品は、シンプルな内容の「単品」のみである。良い保険の商品とは、わかりやすく、適正な価格で、いつでもフレンドリーなサービスがあり、支払うときも、あやまりなく、スピーディーであるかが、問われると考える。それゆえに、あれこれ約束ごとを含む、複雑な特約とのセット販売は行わない。
- (五) 事務コストを抑える。そのために、紙の使用量を極力制限する。インターネット経由で、契約内容を確認められるようにする。
- (六) 生命保険は、住宅の次に高い買物であると言われている。毎月の少しずつの節約が、長い人生を通してみると大きな差になることを、実証したい。
- (七) 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考える。

## 第二章 生命保険を、もっと、わかりやすく

- (一) 初めてのひとが、私たちのウェブサイトを見れば理解できるような、簡単な商品構成とする。例えば、最初は、複雑な仕組みの「特約」を捨て、「単品」のみにした。
- (二) お客さまが、自分に合った商品を自分の判断で、納得して買えるようにしたい。そのための情報はすべて開示する。  
例えば、私たちの最初の商品は、生命保険が生れた時代の商品のよう、内容がシンプルで、コストも安く作られている。そのかわり、配当や解約返戻金や特約はない。保険料の支払いも月払いのみである。このような保険の内容も、つつみ隠さず知ってもらう。
- (三) すべて、「納得いくまで」、「腑に落ちるまで」説明できる体制をとのえていく。  
わからないことは、いつでも、コンタクトセンターへ。またウェブサイト上に、音声や動画などを使用して、わかりやすく、退屈させないで説明できる工夫も、十分にしていく。
- (四) 私たちのウェブサイトは、生命保険購入のためのみに機能するものではなく、「生命保険がわかる」ウェブサイトとする。
- (五) 生命保険は形の悪い商品である。だから「約款」(保険契約書)の内容が商品内容である。普通のひとが読んで「むずかしい、わからない」では商品として重大な欠陥となる。誰でも読んで理解でき、納得できる「約款」にする。私たちは、約款作成にこだわりを持ち、全社員が意見をだしあって誠意をもって約款を作成した。
- (六) 生命保険は、リスク管理のための金融商品である。その内容について、お客さまが冷静に合理的に判断できる情報の提供が不可欠である。

## 第四章 生命保険を、もっと、手軽で便利に

- (一) 私たちの生命保険の商品は、インターネットで、24時間×週7日、いつでもどこでも、申し込める。
- (二) 印鑑は使わなくてもよくした。法令上必要な書類はお客さまに郵送し、内容確認の上、サインして返送していただく。したがって、銀行振替申込書以外、押印は不要となる。
- (三) 満年齢方式を採用した。誕生日を起点に、一年中いつでも同じ保険料で加入できるように。
- (四) 私たちの商品の支払い事由は、死亡、高度障害、入院、手術のように、明確に定められている。この定められた事由により、正確に誠実に、遅滞なく支払いを実行する。  
手術の定義も、国の医療点数表に合わせた。この定義の採用は、日本ではまだ少ない。わかりやすくなり、「手術か、そうでないか」の議論の余地が少なくなる。なお、従来の生命保険では、88項目の制限列举方式が主だった。
- (五) 私たちは「少ない書類で請求」と「一日でも早い支払い」を実現させたい。そのために、保険金などの代理請求制度を、すべての商品に付加した。また、お客さまからコンタクトセンターにお電話いただければ、ただちに必要書類をお送りできる体制にした。そして、保険請求時の必要書類そのものを最小限に抑えた。このようなことが可能になるのも、生命保険の原点に戻った、シンプルな商品構成だからである。

このマニフェストを宣言で、終らせません。行動の指針とします。

私たちの出発を、見つめていてください。



## 第一章

## 私たちの行動指針（一）

**私たちは、生命保険を原点に戻す。**

**生命保険は生活者の**

**「ころばぬ先の杖が欲しい」という希望から**

**生れてきたもので、**

**生命保険会社という、制度が先にあったので  
はないという、原点に。**



## 第一章

## 私たちの行動指針（二）

**一人一人のお客さまの、  
利益と利便性を最優先させる。**

**私たちもお客さまも、同じ生活者であることを  
忘れない。**



## 第一章

## 私たちの行動指針（三）

**私たちは、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。**





## 第一章

## 私たちの行動指針（四）

**顔の見える会社にする。**

**経営情報も、商品情報も、職場も、すべて  
ウェブサイトで公開する。**



## 第一章

## 私たちの行動指針（五）

**私たちの会社は、  
学歴フリー、年齢フリー、国籍フリーで  
人材を採用する。**

**そして子育てを重視する会社にしていく。**

**働くひとがすべての束縛から  
フリーであることが、ヒューマンな生命保険サー  
ビスにつながると確信する。**



## 第一章

## 私たちの行動指針（六）

**私たちは、個人情報保護をはじめとして  
コンプライアンスを遵守し、  
よき地球市民であることを誓う。**

**あくまでも誠実に行動し、倫理を大切にする。**

# ライフネットの生命保険マニフェスト



第6回定時株主総会 **LifeNet**

## 第一章 私たちの行動指針

- (一) 私たちは、生命保険を原点に戻す。生命保険は生活者の「ころばぬ先の杖が欲しい」という希望から生れてきたもので、生命保険会社という、制度が先にあったのではないという、原点に。
- (二) 一人一人のお客さまの、利益と利便性を最優先させる。私たちもお客さまも、同じ生活者であることを忘れない。
- (三) 私たちは、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。
- (四) 顔の見える会社にする。経営情報も、商品情報も、職場も、すべてウェブサイトで公開する。
- (五) 私たちの会社は、学歴フリー、年齢フリー、国籍フリーで人材を採用する。そして子育てを重視する会社にしていく。働くひとがすべての束縛からフリーであることが、ヒューマンな生命保険サービスにつながると確信する。
- (六) 私たちは、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、よき地球市民であることを誓う。あくまでも誠実に行動し、倫理を大切にします。

## 第三章 生命保険料を、安くする

- (一) 私たちは生命保険料は、必要最小限以上、払うべきではないと考える。このため、さまざまな工夫を行う。
- (二) 私たちの生命保険商品は、私たち自身で作り私たちの手から、お客さまに販売する。だからその分、保険料を安くできる。
- (三) 保障金額を、過剰に高く設定しない。適正な金額とする。したがって、毎月の保険料そのものが割安となる。  
私たちのシミュレーションモデルは、残された家族が働く前提で作られている。「すべてのひとは、働くことが自然である」と考えるから。そのために、いざという場合の保険金額も、従来の水準よりも低く設定されている。
- (四) 確かな備えを、適正な価格で。私たちの最初の商品は、シンプルな内容の「単品」のみである。良い保険の商品とは、わかりやすく、適正な価格で、いつでもフレンドリーなサービスがあり、支払うときも、あやまりなく、スピーディーであるかが、問われると考える。それゆえに、あれこれ約束ごとを含む、複雑な特約とのセット販売は行わない。
- (五) 事務コストを抑える。そのために、紙の使用量を極力制限する。インターネット経由で、契約内容を確認められるようにする。
- (六) 生命保険は、住宅の次に高い買物であると言われている。毎月の少しずつの節約が、長い人生を通してみると大きな差になることを、実証したい。
- (七) 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考える。

## 第二章 生命保険を、もっと、わかりやすく

- (一) 初めてのひとが、私たちのウェブサイトを見れば理解できるような、簡単な商品構成とする。例えば、最初は、複雑な仕組みの「特約」を捨て、「単品」のみにした。
- (二) お客さまが、自分に合った商品を自分の判断で、納得して買えるようにしたい。そのための情報はすべて開示する。  
例えば、私たちの最初の商品は、生命保険が生れた時代の商品のよう、内容がシンプルで、コストも安く作られている。そのかわり、配当や解約返戻金や特約はない。保険料の支払いも月払いのみである。このような保険の内容も、つつみ隠さず知ってもらう。
- (三) すべて、「納得いくまで」、「腑に落ちるまで」説明できる体制をとのえていく。  
わからないことは、いつでも、コンタクトセンターへ。またウェブサイト上に、音声や動画などを使用して、わかりやすく、退屈させないで説明できる工夫も、十分にしていこう。
- (四) 私たちのウェブサイトは、生命保険購入のためのみに機能するものではなく、「生命保険がわかる」ウェブサイトとする。
- (五) 生命保険は形の悪い商品である。だから「約款」(保険契約書)の内容が商品内容である。普通のひとが読んで「むずかしい、わからない」では商品として重大な欠陥となる。誰でも読んで理解でき、納得できる「約款」にする。私たちは、約款作成にこだわりを持ち、全社員が意見をだしあって誠意をもって約款を作成した。
- (六) 生命保険は、リスク管理のための金融商品である。その内容について、お客さまが冷静に合理的に判断できる情報の提供が不可欠である。

## 第四章 生命保険を、もっと、手軽で便利に

- (一) 私たちの生命保険の商品は、インターネットで、24時間×週7日、いつでもどこでも、申し込める。
- (二) 印鑑は使わなくてもよくした。法令上必要な書類はお客さまに郵送し、内容確認の上、サインして返送していただく。したがって、銀行振替申込書以外、押印は不要となる。
- (三) 満年齢方式を採用した。誕生日を起点に、一年中いつでも同じ保険料で加入できるように。
- (四) 私たちの商品の支払い事由は、死亡、高度障害、入院、手術のように、明確に定められている。この定められた事由により、正確に誠実に、遅滞なく支払いを実行する。  
手術の定義も、国の医療点数表に合わせた。この定義の採用は、日本ではまだ少ない。わかりやすくなり、「手術か、そうでないか」の議論の余地が少なくなる。なお、従来の生命保険では、88項目の制限列举方式が主だった。
- (五) 私たちは「少ない書類で請求」と「一日でも早い支払い」を実現させたい。そのために、保険金などの代理請求制度を、すべての商品に付加した。また、お客さまからコンタクトセンターにお電話いただければ、ただちに必要書類をお送りできる体制にした。そして、保険請求時の必要書類そのものを最小限に抑えた。このようなことが可能になるのも、生命保険の原点に戻った、シンプルな商品構成だからである。

このマニフェストを宣言で、終らせません。行動の指針とします。

私たちの出発を、見つめていてください。

# 第6回定時株主総会



**LIFENET**

LIFENET INSURANCE COMPANY

# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 **LIFENET**



**LIFENET**

LIFENET INSURANCE COMPANY

**正直に  
わかりやすく、  
安くて、便利に。**

# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 **LIFE NET**

## 特約・配当なしの、シンプルでわかりやすい商品



死亡保険(定期)  
「かぞくへの保険」

### POINT ①

500万円から1億円まで、  
保険金額を幅広く設定できます

### POINT ②

病気でも事故でも災害でも  
安心の同一保障です

### POINT ③

高度障害状態も、  
保険金のお支払い対象です



医療保険(終身)  
「じぶんへの保険」

### POINT ①

病気やケガの種類を問わず  
保障します

### POINT ②

保障は一生続きます

### POINT ③

保険料は上がりません



就業不能保険  
「働く人への保険」

### POINT ①

就業不能給付金は最高で  
月額50万円まで設定できます

### POINT ②

保険料は加入時のままで、  
65歳まで保障が続きます

### POINT ③

保険料は上がりません

# 報告事項 <事業報告>

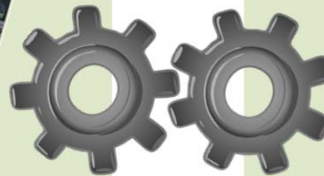


第6回定時株主総会 LIFE NET

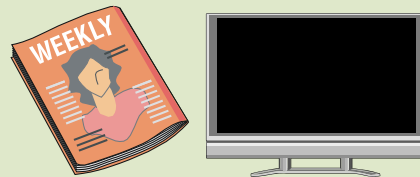
## マス施策と独自施策を両輪としたマーケティング

効果的にボリュームを獲得するマス施策

TVCM



戦略的PRによる  
メディア露出



ライフネットならではの独自施策

書籍・論文発表



タイアップ企画



ソーシャルメディア  
活用



社員総出の  
全員マーケティング



経営者による  
講演活動(全国行脚)



下支え

自社ウェブサイト、オンライン広告での地道なカイゼン活動

SEO施策

ウェブサイト改善

オンライン広告最適化



# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 **LIFE NET**

## お客さまとの集い“ふれあいフェア”



### ～本日の予定～

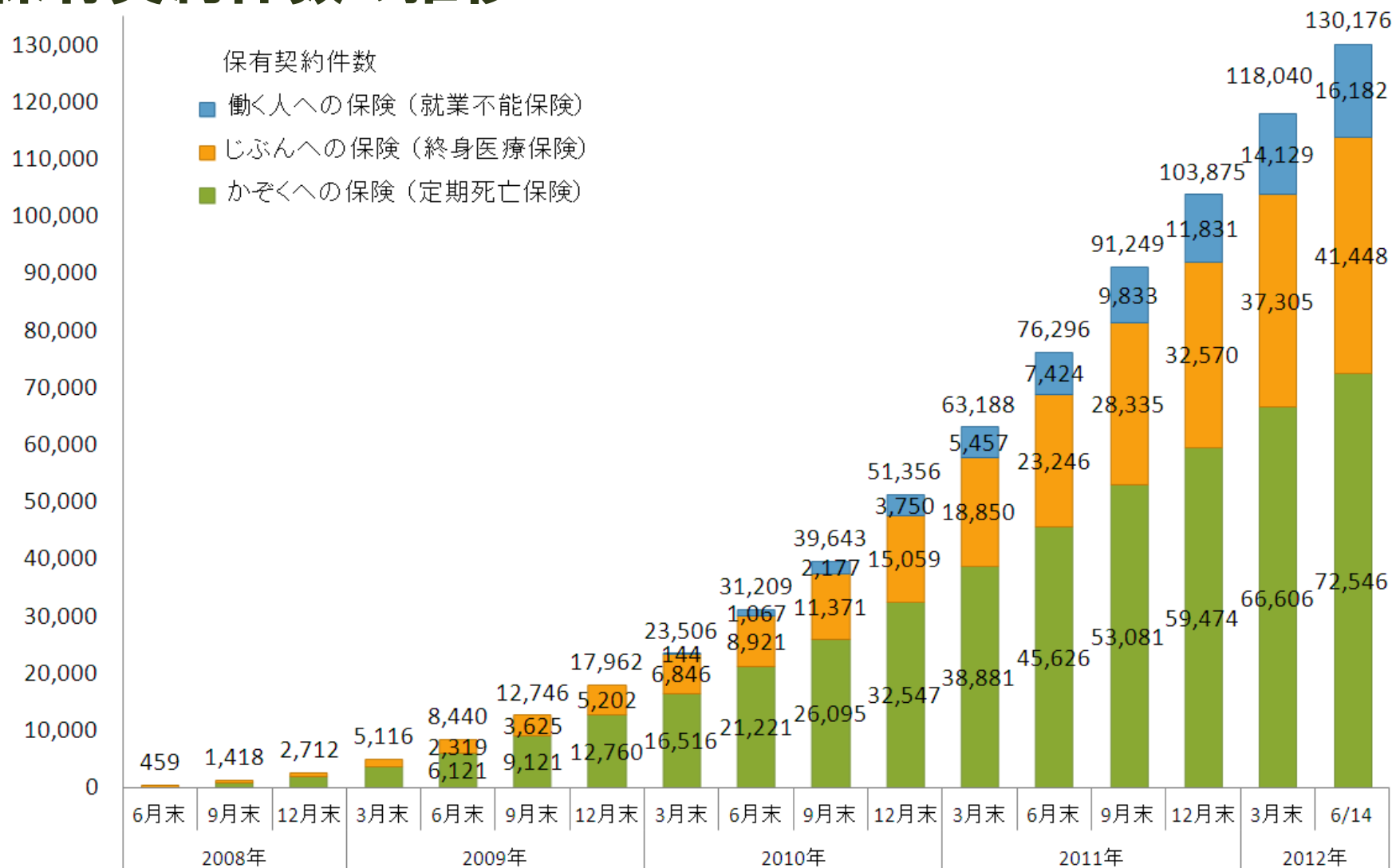
- ・ オープニング
- ・ ライフネット生命 直近の業績報告 出口清明
- ・ マーケティング戦略 マーケティング部長 松岡洋平
- ・ 社内ツアー、休憩
- ・ ライフネット生命への質問
- ・ 閉会のあいさつ

# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 LIFE NET

## 保有契約件数の推移



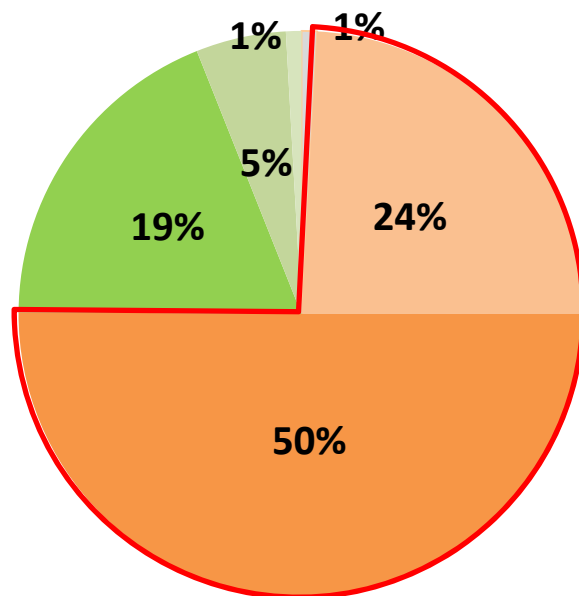
# 報告事項 <事業報告>



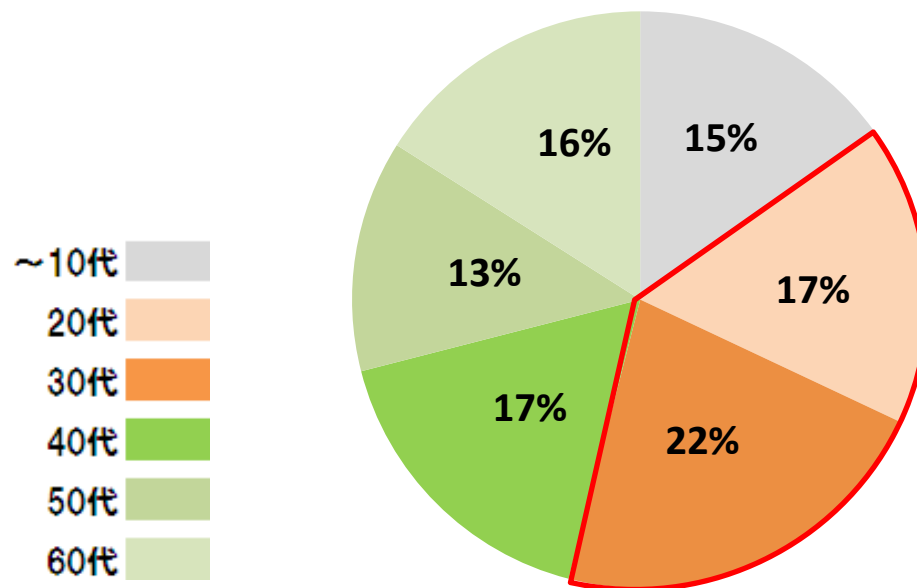
第6回定時株主総会 LIFE NET

## 子育て世代からの高い支持

ライフネット生命



(参考)業界47社平均



出所：ライフネット生命保険 新契約データ(2011年度)、社団法人生命保険協会 年次統計「年齢階層別・男女別統計表」(2010年度)

# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 LIFENET

## 保険金等のお支払い

保険金・給付金のお支払いはもれなく迅速に

2011年度  
お支払いした  
保険金等

**1,284 件**  
**370 百万円**

2011年度  
保険金等の支払いに  
要した平均営業日数

**3.12 日**

事実の確認や請求書類の不備の補完に要した日数は除きます。

## 正確でスピーディーなお支払いのためのトリプルチェック

check 1

システム



お客さま情報を一元管理し、システムにより案内や支払い面でのあらゆる「漏れ」を自動的に予防

check 2

支払い専門チーム



お客さまからのご請求は「直接」保険金支払い専門チームが対応し、正確かつスピーディーにお支払い

check 3

リスク管理部



請求書類はすべてリスク管理部が再確認し、支払われるべき請求が漏れなく処理されているか点検



## 東日本大震災における対応

### 東日本大震災における被災されたご契約者さまへの対応

#### ■ 対象地域のご契約者さまの安否確認を行いました

岩手、宮城、福島 の3県  
にお住まいのご契約者  
さまに安否確認のご連  
絡を実施

ご契約者さまからご連絡  
をいただき、請求該当事  
由に当てはまる方には、  
請求のご案内

ご連絡のないご契約者さま  
には、コンタクトセンターに  
よる電話確認作業や社員  
による現地調査を実施

100%

# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 LIFENET

## コンタクトセンター(お客さまサポート窓口)を中心とした お客さまの声への対応



多くのコールセンターは  
電話したいとき、閉まっている。



平日は9時から22時まで  
お電話を受け付けています。

若い人ほど忙しい。保険について考えることなんて、  
仕事が終わってからの遅い時間帯にしかできませんよね。

ライフネット生命のコンタクトセンターは、  
生命保険会社のなかでも最長の受付時間。\*2011年12月現在発表  
若い世代を応援する保険ならではのこだわりです。

コンタクトセンター ☎ 0120-205566  
■受付時間: 平日9時～22時 土曜は9時～18時(年末年始、日曜、祝日は除く)

ライフネット生命 

2011年度

総相談件数 72,001件

苦情比率 0.7%

## 資産運用

- 高格付の円建て債券を中心とした  
保守的運用を継続
- 資産運用目的の株式保有なし

# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 LIFE NET

## 第三者機関・お客さまからの評価



**GOOD DESIGN  
AWARD 2011**



「保険料の満足度」で  
2年連続第1位



Best  
Workplaces 2012  
Japan



**Celent Model Insurer  
Asia Award 2012**

**2012 Stevie® Awards  
for Sales & Customer  
Service**





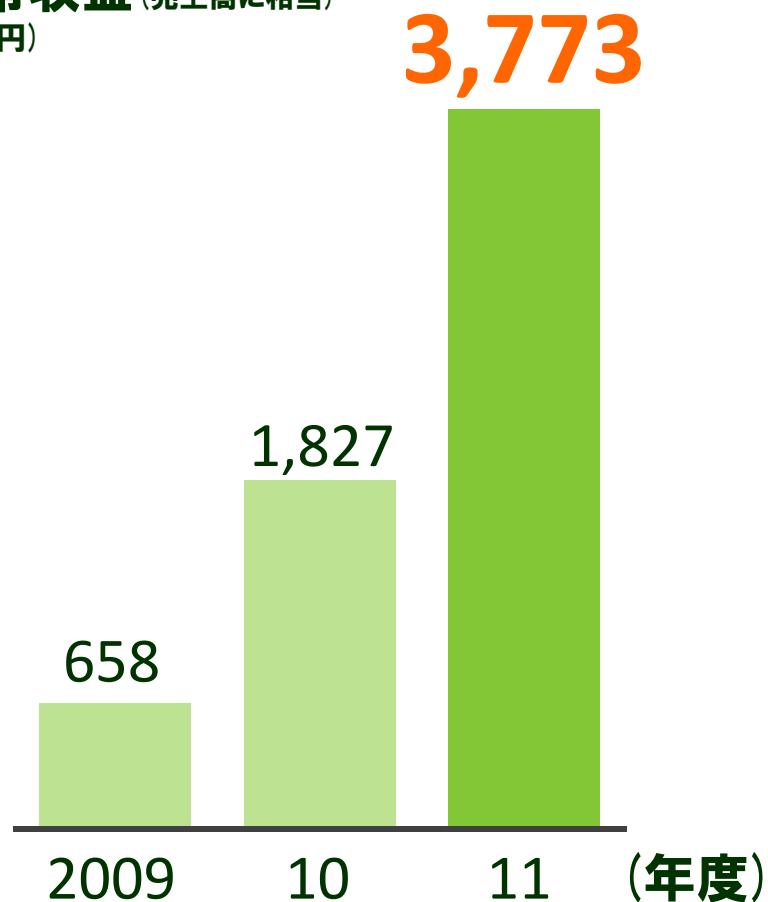
# 報告事項 <事業報告>



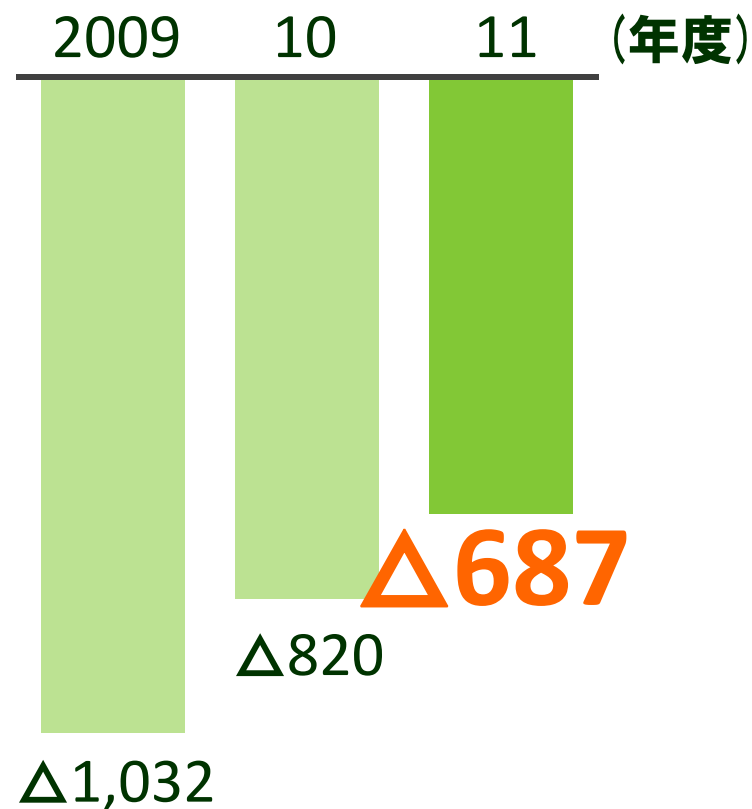
第6回定時株主総会 **LIFE NET**

## 収支の状況

**経常収益** (売上高に相当)  
(百万円)



**経常損失**  
(百万円)



# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 LIFE NET

## 収支の状況

### 保険収支

|                |       |
|----------------|-------|
| 保険料等収入         | 3,720 |
| 一) 保険金等支払金     | 410   |
| 一) 保険料積立金・支払備金 | 834   |
| 一) 危険準備金繰入額    | 295   |
| 保険収支           | 2,181 |

### 資産運用収支

|        |    |
|--------|----|
| 収益     | 47 |
| 一) 費用  | 0  |
| 資産運用収支 | 47 |

### その他

|         |   |
|---------|---|
| その他経常収益 | 5 |
|---------|---|

### 事業費

|            |       |
|------------|-------|
| 営業費用       | 2,160 |
| 保険事務費用     | 446   |
| システム管理費その他 | 1,378 |
| 事業費計       | 3,984 |

その他経常費用  
(減価償却費等) 1,041

保険業法第113条  
繰延額  $\Delta 2,106$

経常損失

$\Delta 687$

# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 **LIFE NET**

ソルベンシー・マージン比率

資本増強により改善



# 報告事項 <事業報告>



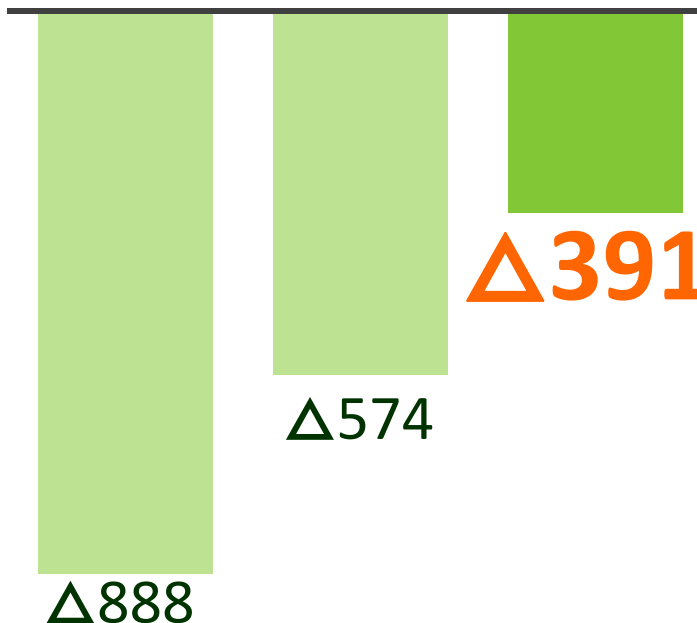
第6回定時株主総会 LIFENET

## 基礎利益

(百万円)

| 年度   | 2009   | 2010 | 2011 |
|------|--------|------|------|
| 危険差益 | 156    | 279  | 490  |
| 費差益  | △1,110 | △911 | △919 |
| 利差益  | 66     | 58   | 37   |

## 基礎利益



# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 **LIFENET**



**LIFENET**

LIFENET INSURANCE COMPANY

**正直に  
わかりやすく、  
安くて、便利に。**

# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 **LIFENET**

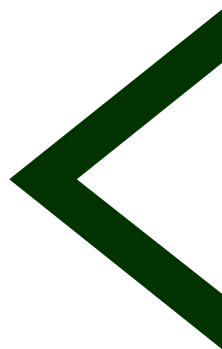
## 株主還元の考え方

## 企業価値の**持続的成長**を目指す

販売効率優先

・

短期黒字化



成長投資優先

・

中長期で  
黒字化達成

# 報告事項 <事業報告>



第6回定時株主総会 **LIFENET**



**LIFENET**

LIFENET INSURANCE COMPANY

**正直に  
わかりやすく、  
安くて、便利に。**



# 報告事項 <計算書類>



第6回定時株主総会 LIFE NET

- 貸借対照表 招集ご通知 32ページ
- 損益計算書 33ページ
- 株主資本等変動計算書 34ページ
- 個別注記表 ウェブサイト掲載

# 取締役紹介

# 第6回定時株主総会



**LIFeNeT**

LIFENET INSURANCE COMPANY