2021年度第1～第4四半期　生命保険各社、生保協会に寄せられた生命保険各社の苦情件数

＜参考＞

会社名	生保各社に寄せられた苦情件数	苦情の内訳（当該項目件数／苦情件数）		協会に寄せられた生保各社の苦情件数	苦情の内訳（当該項目件数／苦情件数）		個人保険保有契約件数	お客さま数
アクサ生命	15,539件	新契約関係	16.1%	102件	新契約関係	46.1%	5,081,127件	2,774,911名
		収納関係	6.3%		収納関係	5.9%		
		保全関係	17.5%		保全関係	22.5%		
		保険金関係	23.3%		保険金関係	21.6%		
		その他	36.8%		その他	3.9%		
アクサダイレクト生命	417件	新契約関係	19.9%	15件	新契約関係	0.0%	206,512件	157,450名
		収納関係	14.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	12.2%		保全関係	20.0%		
		保険金関係	37.2%		保険金関係	80.0%		
		その他	16.3%		その他	0.0%		
朝日生命	16,617件	新契約関係	11.0%	175件	新契約関係	40.0%	7,852,124件	1,899,610名
		収納関係	5.0%		収納関係	1.1%		
		保全関係	32.5%		保全関係	25.7%		
		保険金関係	12.9%		保険金関係	28.6%		
		その他	38.6%		その他	4.6%		
アフラック	65,656件	新契約関係	25.2%	254件	新契約関係	23.6%	23,684,413件	14,738,927名
		収納関係	9.3%		収納関係	4.7%		
		保全関係	25.7%		保全関係	16.5%		
		保険金関係	24.3%		保険金関係	46.9%		
		その他	15.5%		その他	8.3%		
イオン・アリアンツ生命	20件	新契約関係	40.0%	0件	新契約関係	0.0%	9,009件	9,009名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	0.0%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	35.0%		保険金関係	0.0%		
		その他	25.0%		その他	0.0%		
SBI生命	362件	新契約関係	55.5%	7件	新契約関係	42.9%	144,964件	128,406名
		収納関係	4.7%		収納関係	0.0%		
		保全関係	12.4%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	14.6%		保険金関係	57.1%		
		その他	12.7%		その他	0.0%		
エヌエヌ生命	428件	新契約関係	11.7%	3件	新契約関係	33.3%	541,949件	186,875名
		収納関係	14.3%		収納関係	0.0%		
		保全関係	28.7%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	17.1%		保険金関係	66.7%		
		その他	28.3%		その他	0.0%		
FWD生命	5,100件	新契約関係	25.7%	56件	新契約関係	19.6%	1,728,353件	1,072,284名
		収納関係	7.5%		収納関係	7.1%		
		保全関係	12.8%		保全関係	5.4%		
		保険金関係	22.9%		保険金関係	57.1%		
		その他	31.1%		その他	10.7%		
オリックス生命	45,899件	新契約関係	19.5%	117件	新契約関係	26.5%	4,980,634件	4,980,634名
		収納関係	6.4%		収納関係	0.9%		
		保全関係	14.3%		保全関係	9.4%		
		保険金関係	45.7%		保険金関係	59.0%		
		その他	14.1%		その他	4.3%		
カーディフ生命	198件	新契約関係	59.6%	1件	新契約関係	0.0%	9,145件	1,441,029名
		収納関係	3.5%		収納関係	0.0%		
		保全関係	4.0%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	23.7%		保険金関係	100.0%		
		その他	9.1%		その他	0.0%		
かんぽ生命	60,444件	新契約関係	53.5%	305件	新契約関係	67.9%	15,590,642件	9,245,877名
		収納関係	5.4%		収納関係	2.6%		
		保全関係	17.0%		保全関係	12.1%		
		保険金関係	16.6%		保険金関係	13.8%		
		その他	7.5%		その他	3.6%		
クレディ・アグリコル生命	9件	新契約関係	44.4%	5件	新契約関係	40.0%	59,554件	52,741名
		収納関係	0.0%		収納関係	20.0%		
		保全関係	0.0%		保全関係	20.0%		
		保険金関係	44.4%		保険金関係	20.0%		
		その他	11.1%		その他	0.0%		
ジブラルタ生命	33,169件	新契約関係	4.1%	116件	新契約関係	29.3%	6,260,954件	6,260,954名
		収納関係	10.8%		収納関係	6.0%		
		保全関係	45.1%		保全関係	38.8%		
		保険金関係	23.2%		保険金関係	21.6%		
		その他	16.8%		その他	4.3%		

2021年度第1～第4四半期　生命保険各社、生保協会に寄せられた生命保険各社の苦情件数

会社名	生保各社に寄せられた苦情件数	苦情の内訳（当該項目件数／苦情件数）		協会に寄せられた生保各社の苦情件数	苦情の内訳（当該項目件数／苦情件数）		＜参考＞ 個人保険保有契約件数	＜参考＞ お客さま数
住友生命	58,456件	新契約関係	6.6%	214件	新契約関係	34.6%	11,215,730件	6,822,043名
		収納関係	5.8%		収納関係	6.1%		
		保全関係	35.8%		保全関係	24.8%		
		保険金関係	19.3%		保険金関係	24.3%		
		その他	32.4%		その他	10.3%		
ソニー生命	22,694件	新契約関係	7.2%	88件	新契約関係	36.4%	8,712,430件	4,000,864名
		収納関係	6.9%		収納関係	4.5%		
		保全関係	40.3%		保全関係	30.7%		
		保険金関係	14.2%		保険金関係	18.2%		
		その他	31.3%		その他	10.2%		
SOMPOひまわり生命	9,769件	新契約関係	19.3%	54件	新契約関係	27.8%	4,452,619件	3,157,371名
		収納関係	14.2%		収納関係	1.9%		
		保全関係	21.1%		保全関係	14.8%		
		保険金関係	23.3%		保険金関係	51.9%		
		その他	22.0%		その他	3.7%		
第一生命	30,061件	新契約関係	12.0%	332件	新契約関係	28.6%	23,746,866件	7,838,952名
		収納関係	5.4%		収納関係	3.9%		
		保全関係	22.7%		保全関係	31.3%		
		保険金関係	15.2%		保険金関係	28.3%		
		その他	44.7%		その他	7.8%		
第一フロンティア生命	5,890件	新契約関係	19.2%	36件	新契約関係	63.9%	1,559,631件	1,208,001名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	25.6%		保全関係	27.8%		
		保険金関係	9.8%		保険金関係	0.0%		
		その他	45.3%		その他	8.3%		
大樹生命（旧三井生命）	11,307件	新契約関係	15.4%	99件	新契約関係	42.4%	2,597,675件	1,787,977名
		収納関係	5.0%		収納関係	2.0%		
		保全関係	21.1%		保全関係	29.3%		
		保険金関係	19.5%		保険金関係	23.2%		
		その他	38.9%		その他	3.0%		
大同生命	5,927件	新契約関係	13.5%	16件	新契約関係	31.2%	2,155,464件	788,233名
		収納関係	7.5%		収納関係	12.5%		
		保全関係	33.8%		保全関係	31.2%		
		保険金関係	18.3%		保険金関係	18.8%		
		その他	26.9%		その他	6.2%		
太陽生命	6,756件	新契約関係	32.1%	148件	新契約関係	35.1%	7,816,149件	2,017,867名
		収納関係	5.6%		収納関係	2.7%		
		保全関係	18.5%		保全関係	17.6%		
		保険金関係	22.3%		保険金関係	39.2%		
		その他	21.4%		その他	5.4%		
チューリッヒ生命	10,646件	新契約関係	22.2%	18件	新契約関係	5.6%	1,258,631件	1,068,789名
		収納関係	19.0%		収納関係	11.1%		
		保全関係	18.3%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	9.3%		保険金関係	72.2%		
		その他	31.1%		その他	11.1%		
T＆Dフィナンシャル生命	867件	新契約関係	32.8%	10件	新契約関係	30.0%	404,763件	355,152名
		収納関係	8.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	35.8%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	13.6%		保険金関係	70.0%		
		その他	9.9%		その他	0.0%		
東京海上日動あんしん生命	15,975件	新契約関係	14.6%	69件	新契約関係	34.8%	6,207,233件	3,709,381名
		収納関係	19.0%		収納関係	11.6%		
		保全関係	26.5%		保全関係	17.4%		
		保険金関係	10.6%		保険金関係	20.3%		
		その他	29.3%		その他	15.9%		
なないろ生命	181件	新契約関係	53.0%	4件	新契約関係	100.0%	56,989件	56,989名
		収納関係	13.8%		収納関係	0.0%		
		保全関係	2.8%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	5.5%		保険金関係	0.0%		
		その他	24.9%		その他	0.0%		
ニッセイ・ウェルス生命	786件	新契約関係	11.8%	7件	新契約関係	28.6%	359,646件	300,642名
		収納関係	4.2%		収納関係	0.0%		
		保全関係	46.1%		保全関係	42.9%		
		保険金関係	32.6%		保険金関係	14.3%		
		その他	5.3%		その他	14.3%		

2021年度第1～第4四半期　生命保険各社、生保協会に寄せられた生命保険各社の苦情件数

会社名	生保各社に寄せられた苦情件数	苦情の内訳（当該項目件数／苦情件数）		協会に寄せられた生保各社の苦情件数	苦情の内訳（当該項目件数／苦情件数）		＜参考＞ 個人保険保有契約件数	＜参考＞ お客さま数
日本生命	57,758件	新契約関係	9.6%	451件	新契約関係	26.6%	34,726,429件	12,265,025名
		収納関係	7.6%		収納関係	6.0%		
		保全関係	41.4%		保全関係	33.0%		
		保険金関係	13.6%		保険金関係	25.1%		
		その他	27.9%		その他	9.3%		
ネオファースト生命	1,744件	新契約関係	28.7%	15件	新契約関係	33.3%	625,047件	625,047名
		収納関係	10.4%		収納関係	13.3%		
		保全関係	13.0%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	30.8%		保険金関係	46.7%		
		その他	17.1%		その他	6.7%		
はなさく生命	3,351件	新契約関係	58.0%	15件	新契約関係	33.3%	247,622件	228,209名
		収納関係	6.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	3.5%		保全関係	6.7%		
		保険金関係	9.0%		保険金関係	53.3%		
		その他	22.9%		その他	6.7%		
富国生命	13,858件	新契約関係	9.0%	68件	新契約関係	26.5%	3,749,392件	1,731,411名
		収納関係	8.0%		収納関係	1.5%		
		保全関係	35.1%		保全関係	30.9%		
		保険金関係	21.3%		保険金関係	38.2%		
		その他	26.7%		その他	2.9%		
フコクしんらい生命	6,285件	新契約関係	6.1%	2件	新契約関係	50.0%	574,142件	374,418名
		収納関係	6.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	11.4%		保全関係	50.0%		
		保険金関係	13.3%		保険金関係	0.0%		
		その他	63.1%		その他	0.0%		
プルデンシャル生命	9,679件	新契約関係	20.0%	48件	新契約関係	39.6%	4,452,000件	1,796,231名
		収納関係	10.7%		収納関係	8.3%		
		保全関係	38.6%		保全関係	41.7%		
		保険金関係	11.0%		保険金関係	10.4%		
		その他	19.7%		その他	0.0%		
PGF生命（プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命）	6,382件	新契約関係	12.7%	15件	新契約関係	46.7%	610,649件	540,949名
		収納関係	4.6%		収納関係	13.3%		
		保全関係	32.6%		保全関係	26.7%		
		保険金関係	10.9%		保険金関係	6.7%		
		その他	39.2%		その他	6.7%		
マニュライフ生命	11,415件	新契約関係	5.9%	82件	新契約関係	39.0%	1,590,581件	1,069,586名
		収納関係	17.0%		収納関係	6.1%		
		保全関係	10.3%		保全関係	34.1%		
		保険金関係	10.1%		保険金関係	13.4%		
		その他	56.7%		その他	7.3%		
三井住友海上あいおい生命	3,193件	新契約関係	16.4%	30件	新契約関係	26.7%	4,018,066件	4,018,066名
		収納関係	9.2%		収納関係	6.7%		
		保全関係	18.9%		保全関係	16.7%		
		保険金関係	22.4%		保険金関係	36.7%		
		その他	33.1%		その他	13.3%		
三井住友海上プライマリー生命	2,174件	新契約関係	15.4%	26件	新契約関係	69.2%	1,018,855件	812,304名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	23.9%		保全関係	23.1%		
		保険金関係	11.8%		保険金関係	0.0%		
		その他	48.9%		その他	7.7%		
みどり生命	909件	新契約関係	56.2%	6件	新契約関係	33.3%	266,534件	214,303名
		収納関係	6.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	19.7%		保全関係	16.7%		
		保険金関係	7.3%		保険金関係	16.7%		
		その他	10.2%		その他	33.3%		
明治安田生命	39,627件	新契約関係	12.0%	242件	新契約関係	27.3%	12,493,891件	7,174,525名
		収納関係	5.8%		収納関係	5.8%		
		保全関係	37.2%		保全関係	27.3%		
		保険金関係	16.6%		保険金関係	30.6%		
		その他	28.4%		その他	9.1%		
メットライフ生命	64,702件	新契約関係	8.3%	162件	新契約関係	40.1%	9,534,574件	9,534,574名
		収納関係	7.1%		収納関係	4.3%		
		保全関係	23.1%		保全関係	20.4%		
		保険金関係	21.5%		保険金関係	27.8%		
		その他	40.0%		その他	7.4%		

2021年度第1～第4四半期　生命保険各社、生保協会に寄せられた生命保険各社の苦情件数

＜参考＞

会社名	生保各社に寄せられた苦情件数	苦情の内訳（当該項目件数／苦情件数）		協会に寄せられた生保各社の苦情件数	苦情の内訳（当該項目件数／苦情件数）		個人保険保有契約件数	お客さま数
メディケア生命	2,011件	新契約関係	50.2%	30件	新契約関係	33.3%	1,342,614件	1,132,008名
		収納関係	13.8%		収納関係	6.7%		
		保全関係	7.7%		保全関係	13.3%		
		保険金関係	21.0%		保険金関係	36.7%		
		その他	7.3%		その他	10.0%		
ライフネット生命	6,318件	新契約関係	53.7%	8件	新契約関係	0.0%	507,611件	322,231名
		収納関係	6.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	10.6%		保全関係	12.5%		
		保険金関係	10.8%		保険金関係	87.5%		
		その他	18.4%		その他	0.0%		
楽天生命	2,480件	新契約関係	25.1%	10件	新契約関係	20.0%	822,800件	504,834名
		収納関係	13.1%		収納関係	30.0%		
		保全関係	15.6%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	22.3%		保険金関係	50.0%		
		その他	23.8%		その他	0.0%		