

2022年度第1～第2四半期 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	9,055件	新契約関係	11.3%	62件	新契約関係	35.5%	5,187,591件	2,843,309名
		収納関係	5.7%		収納関係	6.5%		
		保全関係	14.8%		保全関係	25.8%		
		保険金関係	31.2%		保険金関係	30.6%		
		その他	36.9%		その他	1.6%		
アクサダイレクト生命	210件	新契約関係	19.5%	12件	新契約関係	33.3%	219,378件	168,482名
		収納関係	13.8%		収納関係	0.0%		
		保全関係	9.5%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	40.5%		保険金関係	66.7%		
		その他	16.7%		その他	0.0%		
朝日生命	8,083件	新契約関係	7.7%	66件	新契約関係	40.9%	7,818,166件	2,554,584名
		収納関係	4.7%		収納関係	3.0%		
		保全関係	32.0%		保全関係	19.7%		
		保険金関係	18.1%		保険金関係	31.8%		
		その他	37.4%		その他	4.5%		
アフラック	34,163件	新契約関係	21.1%	128件	新契約関係	18.0%	23,488,436件	14,591,680名
		収納関係	7.8%		収納関係	4.7%		
		保全関係	24.4%		保全関係	22.7%		
		保険金関係	33.5%		保険金関係	47.7%		
		その他	13.2%		その他	7.0%		
イオン・アリアンツ生命	18件	新契約関係	38.9%	1件	新契約関係	0.0%	1,501件	1,425名
		収納関係	5.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	0.0%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	33.3%		保険金関係	100.0%		
		その他	22.2%		その他	0.0%		
SBI生命	227件	新契約関係	51.1%	6件	新契約関係	16.7%	152,802件	134,814名
		収納関係	7.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	14.5%		保全関係	16.7%		
		保険金関係	18.5%		保険金関係	66.7%		
		その他	8.8%		その他	0.0%		
エヌエヌ生命	220件	新契約関係	17.3%	5件	新契約関係	0.0%	538,455件	538,455名
		収納関係	18.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	25.5%		保全関係	40.0%		
		保険金関係	22.3%		保険金関係	40.0%		
		その他	16.4%		その他	20.0%		
FWD生命	4,188件	新契約関係	20.9%	44件	新契約関係	15.9%	1,811,770件	1,048,865名
		収納関係	6.7%		収納関係	6.8%		
		保全関係	6.8%		保全関係	13.6%		
		保険金関係	31.7%		保険金関係	52.3%		
		その他	33.9%		その他	11.4%		
オリックス生命	51,740件	新契約関係	9.0%	74件	新契約関係	20.3%	5,003,834件	5,003,834名
		収納関係	2.7%		収納関係	1.4%		
		保全関係	7.5%		保全関係	9.5%		
		保険金関係	62.7%		保険金関係	67.6%		
		その他	18.2%		その他	1.4%		
カーディフ生命	74件	新契約関係	56.8%	0件	新契約関係	0.0%	8,576件	1,439,717名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	5.4%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	17.6%		保険金関係	0.0%		
		その他	20.3%		その他	0.0%		
かんぽ生命	22,769件	新契約関係	45.8%	149件	新契約関係	63.1%	14,969,419件	8,953,670名
		収納関係	5.1%		収納関係	1.3%		
		保全関係	15.3%		保全関係	10.7%		
		保険金関係	26.6%		保険金関係	18.8%		
		その他	7.3%		その他	6.0%		
クレディ・アグリコル生命	4件	新契約関係	100.0%	1件	新契約関係	0.0%	53,083件	47,662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	0.0%		保険金関係	100.0%		
		その他	0.0%		その他	0.0%		
ジブラルタ生命	16,857件	新契約関係	3.9%	51件	新契約関係	23.5%	6,136,782件	6,136,782名
		収納関係	8.9%		収納関係	2.0%		
		保全関係	44.4%		保全関係	33.3%		
		保険金関係	23.4%		保険金関係	25.5%		
		その他	19.4%		その他	15.7%		
住友生命	28,763件	新契約関係	6.1%	133件	新契約関係	32.3%	11,193,176件	6,822,043名
		収納関係	6.1%		収納関係	3.8%		
		保全関係	30.7%		保全関係	24.8%		
		保険金関係	26.6%		保険金関係	25.6%		
		その他	30.5%		その他	13.5%		
ソニー生命	12,562件	新契約関係	5.3%	56件	新契約関係	33.9%	8,800,037件	4,014,337名
		収納関係	5.9%		収納関係	1.8%		
		保全関係	38.8%		保全関係	46.4%		
		保険金関係	26.4%		保険金関係	16.1%		
		その他	23.6%		その他	1.8%		
SOMPOひまわり生命	6,226件	新契約関係	13.5%	28件	新契約関係	32.1%	4,601,494件	3,257,833名
		収納関係	8.5%		収納関係	7.1%		
		保全関係	13.1%		保全関係	3.6%		
		保険金関係	36.2%		保険金関係	53.6%		
		その他	28.8%		その他	3.6%		

2022年度第1～第2四半期 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
第一生命	15,481件	新契約関係	9.6%	158件	新契約関係	22.2%	24,183,405件	7,777,668名
		収納関係	4.9%		収納関係	1.3%		
		保全関係	19.6%		保全関係	34.2%		
		保険金関係	20.0%		保険金関係	32.9%		
		その他	45.8%		その他	9.5%		
第一フロンティア生命	4,521件	新契約関係	15.1%	19件	新契約関係	42.1%	1,523,684件	1,179,558名
		収納関係	0.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	18.7%		保全関係	31.6%		
		保険金関係	4.8%		保険金関係	10.5%		
		その他	61.3%		その他	15.8%		
大樹生命(旧三井生命)	5,892件	新契約関係	13.3%	63件	新契約関係	31.7%	2,576,201件	1,768,795名
		収納関係	3.6%		収納関係	3.2%		
		保全関係	19.4%		保全関係	20.6%		
		保険金関係	23.0%		保険金関係	34.9%		
		その他	40.6%		その他	9.5%		
大同生命	3,371件	新契約関係	12.4%	8件	新契約関係	25.0%	2,169,097件	783,821名
		収納関係	5.4%		収納関係	12.5%		
		保全関係	26.5%		保全関係	37.5%		
		保険金関係	25.4%		保険金関係	25.0%		
		その他	30.4%		その他	0.0%		
太陽生命	3,721件	新契約関係	26.9%	86件	新契約関係	33.7%	7,972,805件	2,030,506名
		収納関係	5.2%		収納関係	2.3%		
		保全関係	12.0%		保全関係	17.4%		
		保険金関係	33.4%		保険金関係	38.4%		
		その他	22.5%		その他	8.1%		
チューリッヒ生命	4,793件	新契約関係	21.5%	10件	新契約関係	20.0%	1,275,326件	1,083,565名
		収納関係	15.9%		収納関係	20.0%		
		保全関係	16.8%		保全関係	10.0%		
		保険金関係	19.4%		保険金関係	50.0%		
		その他	26.4%		その他	0.0%		
T&Dフィナンシャル生命	499件	新契約関係	36.1%	9件	新契約関係	22.2%	423,188件	370,270件名
		収納関係	4.2%		収納関係	0.0%		
		保全関係	38.9%		保全関係	22.2%		
		保険金関係	12.4%		保険金関係	55.6%		
		その他	8.4%		その他	0.0%		
東京海上日動あんしん生命	11,180件	新契約関係	10.2%	36件	新契約関係	41.7%	6,259,942件	3,757,280名
		収納関係	13.9%		収納関係	16.7%		
		保全関係	23.0%		保全関係	8.3%		
		保険金関係	37.4%		保険金関係	27.8%		
		その他	15.5%		その他	5.6%		
なないろ生命	316件	新契約関係	42.4%	4件	新契約関係	100.0%	146,852件	146,852名
		収納関係	10.8%		収納関係	0.0%		
		保全関係	7.3%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	2.5%		保険金関係	0.0%		
		その他	37.0%		その他	0.0%		
ニッセイ・ウェルス生命	400件	新契約関係	13.2%	6件	新契約関係	16.7%	377,520件	316,687名
		収納関係	3.2%		収納関係	0.0%		
		保全関係	48.8%		保全関係	50.0%		
		保険金関係	28.0%		保険金関係	33.3%		
		その他	6.8%		その他	0.0%		
日本生命	26,853件	新契約関係	9.8%	240件	新契約関係	22.1%	34,956,242件	12,304,746名
		収納関係	7.8%		収納関係	6.2%		
		保全関係	33.4%		保全関係	23.3%		
		保険金関係	21.0%		保険金関係	40.0%		
		その他	28.1%		その他	8.3%		
ネオファースト生命	1,441件	新契約関係	10.8%	8件	新契約関係	0.0%	678,729件	678,729名
		収納関係	5.1%		収納関係	25.0%		
		保全関係	7.4%		保全関係	12.5%		
		保険金関係	46.2%		保険金関係	62.5%		
		その他	30.5%		その他	0.0%		
はなさく生命	1,974件	新契約関係	44.3%	12件	新契約関係	25.0%	311,808件	285,446名
		収納関係	7.3%		収納関係	0.0%		
		保全関係	5.2%		保全関係	8.3%		
		保険金関係	16.7%		保険金関係	58.3%		
		その他	26.4%		その他	8.3%		
富国生命	9,399件	新契約関係	6.7%	38件	新契約関係	28.9%	3,747,667件	1,727,230名
		収納関係	6.5%		収納関係	5.3%		
		保全関係	28.2%		保全関係	21.1%		
		保険金関係	39.1%		保険金関係	36.8%		
		その他	19.4%		その他	7.9%		
フコクしんらい生命	2,386件	新契約関係	9.4%	1件	新契約関係	100.0%	581,504件	375,349名
		収納関係	7.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	14.1%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	18.5%		保険金関係	0.0%		
		その他	50.9%		その他	0.0%		
ブルデンシャル生命	5,765件	新契約関係	16.1%	33件	新契約関係	33.3%	4,472,000件	1,800,619名
		収納関係	10.4%		収納関係	3.0%		
		保全関係	38.7%		保全関係	39.4%		
		保険金関係	18.4%		保険金関係	15.2%		
		その他	16.4%		その他	9.1%		

2022年度第1～第2四半期 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
		新契約関係			新契約関係			
PGF生命(ブルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命)	7,389件	新契約関係	5.3%	10件	新契約関係	20.0%	631,818件	559,931名
		収納関係	1.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	12.7%		保全関係	30.0%		
		保険金関係	4.2%		保険金関係	30.0%		
		その他	76.3%		その他	20.0%		
マニライフ生命	5,084件	新契約関係	6.7%	32件	新契約関係	43.8%	1,583,569件	1,069,441名
		収納関係	3.0%		収納関係	6.2%		
		保全関係	6.2%		保全関係	31.2%		
		保険金関係	11.1%		保険金関係	15.6%		
		その他	73.1%		その他	3.1%		
三井住友海上あいおい生命	2,605件	新契約関係	6.9%	26件	新契約関係	26.9%	4,026,382件	4,026,382名
		収納関係	4.8%		収納関係	3.8%		
		保全関係	9.7%		保全関係	19.2%		
		保険金関係	50.7%		保険金関係	46.2%		
		その他	27.9%		その他	3.8%		
三井住友海上プライマリー生命	1,341件	新契約関係	16.0%	12件	新契約関係	58.3%	977,655件	770,282名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	21.3%		保全関係	25.0%		
		保険金関係	5.8%		保険金関係	16.7%		
		その他	56.9%		その他	0.0%		
みどり生命	447件	新契約関係	58.2%	0件	新契約関係	0.0%	266,688件	215,454名
		収納関係	2.7%		収納関係	0.0%		
		保全関係	21.3%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	4.7%		保険金関係	0.0%		
		その他	13.2%		その他	0.0%		
明治安田生命	20,668件	新契約関係	11.8%	137件	新契約関係	29.2%	12,557,641件	7,207,207名
		収納関係	5.2%		収納関係	2.2%		
		保全関係	36.2%		保全関係	31.4%		
		保険金関係	19.8%		保険金関係	27.0%		
		その他	27.0%		その他	10.2%		
メットライフ生命	47,232件	新契約関係	4.7%	109件	新契約関係	29.4%	9,502,677件	9,502,677名
		収納関係	4.2%		収納関係	5.5%		
		保全関係	17.3%		保全関係	35.8%		
		保険金関係	27.6%		保険金関係	22.9%		
		その他	46.1%		その他	6.4%		
メディケア生命	1,175件	新契約関係	40.9%	17件	新契約関係	29.4%	1,485,383件	1,370,652名
		収納関係	4.3%		収納関係	5.9%		
		保全関係	7.1%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	41.0%		保険金関係	58.8%		
		その他	6.8%		その他	5.9%		
ライフネット生命	3,554件	新契約関係	43.4%	10件	新契約関係	0.0%	543,635件	344,441名
		収納関係	7.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	8.7%		保全関係	30.0%		
		保険金関係	24.3%		保険金関係	70.0%		
		その他	16.7%		その他	0.0%		
楽天生命	1,339件	新契約関係	15.0%	13件	新契約関係	0.0%	852,610件	539,500名
		収納関係	7.7%		収納関係	7.7%		
		保全関係	13.3%		保全関係	15.4%		
		保険金関係	48.8%		保険金関係	76.9%		
		その他	15.2%		その他	0.0%		