

2023年度第1四半期 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	4,100件	新契約関係 12.7%	24.2%	24件	新契約関係 50.0%	5.3%	5,354,433件	2,945,017名
		収納関係 6.2%			収納関係 4.2%			
		保全関係 16.5%			保全関係 25.0%			
		保険金関係 22.5%			保険金関係 4.2%			
		その他 42.1%			その他 16.7%			
アクサダイレクト生命	62件	新契約関係 16.1%	2件	2件	新契約関係 0.0%	227,141件	175,705名	
		収納関係 8.1%			収納関係 0.0%			
		保全関係 14.5%			保全関係 0.0%			
		保険金関係 25.8%			保険金関係 50.0%			
		その他 35.5%			その他 50.0%			
朝日生命	4,168件	新契約関係 7.3%	43件	43件	新契約関係 30.2%	7,748,281件	2,496,700名	
		収納関係 6.4%			収納関係 11.6%			
		保全関係 33.3%			保全関係 23.3%			
		保険金関係 13.0%			保険金関係 25.6%			
		その他 40.0%			その他 9.3%			
アフラック	16,141件	新契約関係 30.2%	47件	47件	新契約関係 14.9%	23,115,799件	14,358,000名	
		収納関係 8.0%			収納関係 8.5%			
		保全関係 26.1%			保全関係 25.5%			
		保険金関係 21.3%			保険金関係 46.8%			
		その他 14.3%			その他 4.3%			
イオン・アリアンツ生命	14件	新契約関係 42.9%	0件	0件	新契約関係 0.0%	3,869件	3,661名	
		収納関係 14.3%			収納関係 0.0%			
		保全関係 0.0%			保全関係 0.0%			
		保険金関係 21.4%			保険金関係 0.0%			
		その他 21.4%			その他 0.0%			
SBI生命	139件	新契約関係 40.3%	3件	3件	新契約関係 33.3%	167,645件	145,702名	
		収納関係 7.9%			収納関係 0.0%			
		保全関係 5.8%			保全関係 0.0%			
		保険金関係 26.6%			保険金関係 66.7%			
		その他 19.4%			その他 0.0%			
エヌエヌ生命	114件	新契約関係 14.0%	1件	1件	新契約関係 0.0%	507,990件	507,990名	
		収納関係 13.2%			収納関係 0.0%			
		保全関係 34.2%			保全関係 0.0%			
		保険金関係 14.9%			保険金関係 100.0%			
		その他 23.7%			その他 0.0%			
FWD生命	4,836件	新契約関係 8.4%	28件	28件	新契約関係 10.7%	1,891,268件	1,012,802名	
		収納関係 15.2%			収納関係 7.1%			
		保全関係 52.4%			保全関係 14.3%			
		保険金関係 13.7%			保険金関係 60.7%			
		その他 10.2%			その他 7.1%			
オリックス生命	9,257件	新契約関係 14.8%	35件	35件	新契約関係 28.6%	4,970,194件	4,970,194名	
		収納関係 13.2%			収納関係 2.9%			
		保全関係 17.6%			保全関係 2.9%			
		保険金関係 48.6%			保険金関係 62.9%			
		その他 5.9%			その他 2.9%			
カーディフ生命	50件	新契約関係 52.0%	0件	0件	新契約関係 0.0%	7,745件	1,405,158名	
		収納関係 0.0%			収納関係 0.0%			
		保全関係 4.0%			保全関係 0.0%			
		保険金関係 22.0%			保険金関係 0.0%			
		その他 22.0%			その他 0.0%			
かんぽ生命	9,362件	新契約関係 50.6%	54件	54件	新契約関係 68.5%	14,150,735件	8,559,778名	
		収納関係 5.1%			収納関係 0.0%			
		保全関係 13.8%			保全関係 14.8%			
		保険金関係 21.9%			保険金関係 14.8%			
		その他 8.7%			その他 1.9%			
クレディ・アグリコル生命	1件	新契約関係 0.0%	2件	2件	新契約関係 0.0%	49,268件	44,555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 100.0%			その他 0.0%			
ジブラルタ生命	7,363件	新契約関係 3.4%	24件	24件	新契約関係 29.2%	5,950,297件	5,950,297名	
		収納関係 11.1%			収納関係 8.3%			
		保全関係 45.2%			保全関係 20.8%			
		保険金関係 26.0%			保険金関係 33.3%			
		その他 14.3%			その他 8.3%			

住友生命	12,893件	新契約関係	6.3%	50件	新契約関係	20.0%	11,095,523件	6,794,814名
		収納関係	7.9%		収納関係	16.0%		
		保全関係	31.4%		保全関係	22.0%		
		保険金関係	20.8%		保険金関係	22.0%		
		その他	33.7%		その他	20.0%		
ソニー生命	5,713件	新契約関係	7.8%	26件	新契約関係	30.8%	8,937,209件	4,065,183名
		収納関係	6.9%		収納関係	0.0%		
		保全関係	46.9%		保全関係	42.3%		
		保険金関係	14.7%		保険金関係	23.1%		
		その他	23.6%		その他	3.8%		
SOMPOひまわり生命	2,025件	新契約関係	13.9%	12件	新契約関係	8.3%	4,769,362件	3,374,669名
		収納関係	11.4%		収納関係	8.3%		
		保全関係	15.9%		保全関係	8.3%		
		保険金関係	21.7%		保険金関係	58.3%		
		その他	37.1%		その他	16.7%		
第一生命	6,424件	新契約関係	8.8%	60件	新契約関係	20.0%	24,414,372件	7,638,236名
		収納関係	5.2%		収納関係	1.7%		
		保全関係	21.1%		保全関係	33.3%		
		保険金関係	16.7%		保険金関係	38.3%		
		その他	48.1%		その他	6.7%		
第一フロンティア生命	1,253件	新契約関係	25.3%	2件	新契約関係	50.0%	1,742,733件	1,339,600名
		収納関係	0.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	17.6%		保全関係	50.0%		
		保険金関係	12.8%		保険金関係	0.0%		
		その他	43.7%		その他	0.0%		
大樹生命(旧三井生命)	2,345件	新契約関係	14.8%	23件	新契約関係	17.4%	2,531,453件	1,744,723名
		収納関係	5.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	21.9%		保全関係	26.1%		
		保険金関係	19.7%		保険金関係	43.5%		
		その他	38.5%		その他	13.0%		
大同生命	1,176件	新契約関係	13.4%	4件	新契約関係	25.0%	2,168,261件	775,440名
		収納関係	6.2%		収納関係	0.0%		
		保全関係	33.8%		保全関係	25.0%		
		保険金関係	21.3%		保険金関係	50.0%		
		その他	25.3%		その他	0.0%		
太陽生命	1,466件	新契約関係	29.9%	36件	新契約関係	19.4%	7,859,818件	1,977,817名
		収納関係	7.2%		収納関係	5.6%		
		保全関係	16.2%		保全関係	8.3%		
		保険金関係	27.4%		保険金関係	63.9%		
		その他	19.2%		その他	2.8%		
チューリッヒ生命	2,560件	新契約関係	32.7%	6件	新契約関係	16.7%	1,366,484件	1,161,373名
		収納関係	17.0%		収納関係	16.7%		
		保全関係	14.5%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	15.9%		保険金関係	16.7%		
		その他	20.0%		その他	50.0%		
T&Dフィナンシャル生命	151件	新契約関係	36.4%	4件	新契約関係	50.0%	481,846件	419,053名
		収納関係	4.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	29.1%		保全関係	50.0%		
		保険金関係	15.2%		保険金関係	0.0%		
		その他	15.2%		その他	0.0%		
東京海上日動あんしん生命	3,813件	新契約関係	15.3%	13件	新契約関係	30.8%	6,311,935件	3,812,659名
		収納関係	16.7%		収納関係	15.4%		
		保全関係	34.5%		保全関係	7.7%		
		保険金関係	16.2%		保険金関係	30.8%		
		その他	17.3%		その他	15.4%		
なないろ生命	136件	新契約関係	49.3%	4件	新契約関係	25.0%	298,200件	298,200名
		収納関係	14.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	3.7%		保全関係	25.0%		
		保険金関係	8.1%		保険金関係	25.0%		
		その他	25.0%		その他	25.0%		
ニッセイ・ウェルス生命	185件	新契約関係	15.1%	7件	新契約関係	85.7%	438,778件	371,319名
		収納関係	5.9%		収納関係	0.0%		
		保全関係	49.2%		保全関係	14.3%		
		保険金関係	19.5%		保険金関係	0.0%		
		その他	10.3%		その他	0.0%		
日本生命	12,006件	新契約関係	10.3%	96件	新契約関係	28.1%	34,943,439件	12,260,528名
		収納関係	8.1%		収納関係	3.1%		
		保全関係	35.0%		保全関係	21.9%		
		保険金関係	18.1%		保険金関係	40.6%		
		その他	28.5%		その他	6.2%		

ネオファースト生命	488件	新契約関係	28.5%	3件	新契約関係	0.0%	779,240件	779,240名
		収納関係	12.3%		収納関係	0.0%		
		保全関係	14.3%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	34.0%		保険金関係	100.0%		
		その他	10.9%		その他	0.0%		
はなさく生命	933件	新契約関係	43.3%	5件	新契約関係	40.0%	431,340件	390,417名
		収納関係	9.6%		収納関係	20.0%		
		保全関係	5.5%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	13.9%		保険金関係	40.0%		
		その他	27.7%		その他	0.0%		
富国生命	2,866件	新契約関係	9.7%	12件	新契約関係	8.3%	3,715,373件	1,714,782名
		収納関係	11.2%		収納関係	16.7%		
		保全関係	35.2%		保全関係	16.7%		
		保険金関係	23.5%		保険金関係	50.0%		
		その他	20.4%		その他	8.3%		
フコクしんらい生命	929件	新契約関係	7.4%	0件	新契約関係	0.0%	607,509件	393,783名
		収納関係	5.9%		収納関係	0.0%		
		保全関係	15.3%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	13.8%		保険金関係	0.0%		
		その他	57.6%		その他	0.0%		
ブルデンシャル生命	1,472件	新契約関係	12.0%	13件	新契約関係	38.5%	4,515,000件	1,810,296名
		収納関係	12.2%		収納関係	15.4%		
		保全関係	33.0%		保全関係	15.4%		
		保険金関係	11.9%		保険金関係	30.8%		
		その他	30.8%		その他	0.0%		
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)	1,569件	新契約関係	15.6%	4件	新契約関係	0.0%	703,249件	617,026名
		収納関係	3.8%		収納関係	75.0%		
		保全関係	42.8%		保全関係	25.0%		
		保険金関係	11.7%		保険金関係	0.0%		
		その他	26.1%		その他	0.0%		
マニユライフ生命	503件	新契約関係	14.1%	12件	新契約関係	41.7%	1,590,293件	1,081,872名
		収納関係	4.2%		収納関係	0.0%		
		保全関係	10.3%		保全関係	50.0%		
		保険金関係	8.5%		保険金関係	0.0%		
		その他	62.8%		その他	8.3%		
三井住友海上あいおい 生命	573件	新契約関係	12.6%	9件	新契約関係	44.4%	4,029,980件	4,029,980名
		収納関係	13.4%		収納関係	11.1%		
		保全関係	14.1%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	28.1%		保険金関係	33.3%		
		その他	31.8%		その他	11.1%		
三井住友海上プライマ リー生命	627件	新契約関係	25.7%	4件	新契約関係	50.0%	1,074,145件	835,801名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	19.6%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	6.5%		保険金関係	25.0%		
		その他	48.2%		その他	25.0%		
みどり生命	235件	新契約関係	61.7%	2件	新契約関係	50.0%	272,157件	220,307名
		収納関係	2.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	21.7%		保全関係	50.0%		
		保険金関係	7.2%		保険金関係	0.0%		
		その他	6.8%		その他	0.0%		
明治安田生命	8,132件	新契約関係	13.2%	51件	新契約関係	33.3%	12,648,482件	7,222,199名
		収納関係	5.9%		収納関係	5.9%		
		保全関係	34.3%		保全関係	25.5%		
		保険金関係	16.3%		保険金関係	27.5%		
		その他	30.3%		その他	7.8%		
メットライフ生命	11,854件	新契約関係	9.6%	37件	新契約関係	43.2%	9,494,135件	9,494,135名
		収納関係	8.3%		収納関係	8.1%		
		保全関係	30.8%		保全関係	16.2%		
		保険金関係	32.0%		保険金関係	27.0%		
		その他	19.4%		その他	5.4%		
メディケア生命	465件	新契約関係	46.9%	11件	新契約関係	27.3%	1,685,160件	1,554,094名
		収納関係	10.1%		収納関係	18.2%		
		保全関係	12.0%		保全関係	9.1%		
		保険金関係	22.2%		保険金関係	36.4%		
		その他	8.8%		その他	9.1%		
ライフネット生命	1,182件	新契約関係	42.4%	3件	新契約関係	0.0%	576,852件	365,865名
		収納関係	11.3%		収納関係	0.0%		
		保全関係	11.5%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	18.4%		保険金関係	66.7%		
		その他	16.4%		その他	33.3%		

楽天生命	772件	新契約関係	11.9%	16件	新契約関係	0.0%
		収納関係	14.6%		収納関係	6.2%
		保全関係	16.7%		保全関係	12.5%
		保険金関係	31.9%		保険金関係	81.2%
		その他	24.9%		その他	0.0%

860,266件	554,485名
----------	----------