

2023年度第1～第3四半期 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<br>(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<br>(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        | 12,353件        | 新契約関係                  | 12.1% | 80件               | 新契約関係                  | 47.5%  | 5,426,565件  | 3,000,252名  |
|              |                | 収納関係                   | 5.7%  |                   | 収納関係                   | 5.0%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 16.6% |                   | 保全関係                   | 18.8%  |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 22.1% |                   | 保険金関係                  | 17.5%  |             |             |
|              |                | その他                    | 43.6% |                   | その他                    | 11.2%  |             |             |
| アクサダイレクト生命   | 177件           | 新契約関係                  | 16.9% | 5件                | 新契約関係                  | 20.0%  | 229,371件    | 177,885名    |
|              |                | 収納関係                   | 12.4% |                   | 収納関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 12.4% |                   | 保全関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 32.8% |                   | 保険金関係                  | 60.0%  |             |             |
|              |                | その他                    | 25.4% |                   | その他                    | 20.0%  |             |             |
| 朝日生命         | 12,115件        | 新契約関係                  | 7.4%  | 137件              | 新契約関係                  | 30.7%  | 7,704,947件  | 2,476,607名  |
|              |                | 収納関係                   | 5.9%  |                   | 収納関係                   | 8.0%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 33.1% |                   | 保全関係                   | 26.3%  |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 12.8% |                   | 保険金関係                  | 22.6%  |             |             |
|              |                | その他                    | 40.8% |                   | その他                    | 12.4%  |             |             |
| アフラック        | 47,527件        | 新契約関係                  | 26.3% | 150件              | 新契約関係                  | 16.0%  | 22,861,133件 | 14,210,498名 |
|              |                | 収納関係                   | 7.8%  |                   | 収納関係                   | 7.3%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 26.3% |                   | 保全関係                   | 22.7%  |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 21.5% |                   | 保険金関係                  | 50.0%  |             |             |
|              |                | その他                    | 18.1% |                   | その他                    | 4.0%   |             |             |
| イオン・アリアンツ生命  | 30件            | 新契約関係                  | 43.3% | 1件                | 新契約関係                  | 0.0%   | 5,612件      | 5,323名      |
|              |                | 収納関係                   | 10.0% |                   | 収納関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 3.3%  |                   | 保全関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 23.3% |                   | 保険金関係                  | 100.0% |             |             |
|              |                | その他                    | 20.0% |                   | その他                    | 0.0%   |             |             |
| SBI生命        | 511件           | 新契約関係                  | 39.9% | 10件               | 新契約関係                  | 20.0%  | 176,807件    | 153,021名    |
|              |                | 収納関係                   | 9.0%  |                   | 収納関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 6.5%  |                   | 保全関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 28.4% |                   | 保険金関係                  | 80.0%  |             |             |
|              |                | その他                    | 16.2% |                   | その他                    | 0.0%   |             |             |
| エヌエヌ生命       | 506件           | 新契約関係                  | 15.0% | 9件                | 新契約関係                  | 33.3%  | 488,147件    | 488,147名    |
|              |                | 収納関係                   | 12.6% |                   | 収納関係                   | 11.1%  |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 36.0% |                   | 保全関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 11.1% |                   | 保険金関係                  | 55.6%  |             |             |
|              |                | その他                    | 25.3% |                   | その他                    | 0.0%   |             |             |
| FWD生命        | 10,058件        | 新契約関係                  | 9.7%  | 87件               | 新契約関係                  | 12.6%  | 1,945,815件  | 990,866名    |
|              |                | 収納関係                   | 12.8% |                   | 収納関係                   | 3.4%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 39.4% |                   | 保全関係                   | 14.9%  |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 17.4% |                   | 保険金関係                  | 58.6%  |             |             |
|              |                | その他                    | 20.7% |                   | その他                    | 10.3%  |             |             |
| オリックス生命      | 25,176件        | 新契約関係                  | 15.6% | 72件               | 新契約関係                  | 25.0%  | 4,893,496件  | 4,893,496名  |
|              |                | 収納関係                   | 11.1% |                   | 収納関係                   | 1.4%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 19.4% |                   | 保全関係                   | 5.6%   |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 44.5% |                   | 保険金関係                  | 62.5%  |             |             |
|              |                | その他                    | 9.5%  |                   | その他                    | 5.6%   |             |             |
| カーディフ生命      | 102件           | 新契約関係                  | 51.0% | 2件                | 新契約関係                  | 0.0%   | 7,465件      | 1,426,538名  |
|              |                | 収納関係                   | 2.0%  |                   | 収納関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 3.9%  |                   | 保全関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 24.5% |                   | 保険金関係                  | 100.0% |             |             |
|              |                | その他                    | 18.6% |                   | その他                    | 0.0%   |             |             |
| かんぼ生命        | 26,126件        | 新契約関係                  | 48.1% | 141件              | 新契約関係                  | 61.7%  | 13,703,665件 | 8,328,481名  |
|              |                | 収納関係                   | 5.5%  |                   | 収納関係                   | 5.0%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 14.6% |                   | 保全関係                   | 12.1%  |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 20.2% |                   | 保険金関係                  | 16.3%  |             |             |
|              |                | その他                    | 11.6% |                   | その他                    | 5.0%   |             |             |
| クレディ・アグリコル生命 | 27件            | 新契約関係                  | 7.4%  | 4件                | 新契約関係                  | 0.0%   | 43,204件     | 39,670名     |
|              |                | 収納関係                   | 0.0%  |                   | 収納関係                   | 0.0%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 40.7% |                   | 保全関係                   | 25.0%  |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 14.8% |                   | 保険金関係                  | 75.0%  |             |             |
|              |                | その他                    | 37.0% |                   | その他                    | 0.0%   |             |             |
| ジブラルタ生命      | 23,503件        | 新契約関係                  | 3.2%  | 88件               | 新契約関係                  | 26.1%  | 5,841,248件  | 5,841,248名  |
|              |                | 収納関係                   | 10.0% |                   | 収納関係                   | 8.0%   |             |             |
|              |                | 保全関係                   | 44.7% |                   | 保全関係                   | 20.5%  |             |             |
|              |                | 保険金関係                  | 23.6% |                   | 保険金関係                  | 35.2%  |             |             |
|              |                | その他                    | 18.5% |                   | その他                    | 10.2%  |             |             |

|              |         |       |       |      |       |       |             |             |
|--------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|-------------|-------------|
| 住友生命         | 43,577件 | 新契約関係 | 7.1%  | 147件 | 新契約関係 | 25.9% | 11,035,561件 | 6,794,814名  |
|              |         | 収納関係  | 6.2%  |      | 収納関係  | 9.5%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 31.1% |      | 保全関係  | 23.8% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 18.5% |      | 保険金関係 | 21.8% |             |             |
|              |         | その他   | 37.0% |      | その他   | 19.0% |             |             |
| ソニー生命        | 18,627件 | 新契約関係 | 7.6%  | 74件  | 新契約関係 | 29.7% | 9,027,104件  | 4,111,208名  |
|              |         | 収納関係  | 5.6%  |      | 収納関係  | 2.7%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 43.0% |      | 保全関係  | 37.8% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 13.4% |      | 保険金関係 | 17.6% |             |             |
|              |         | その他   | 30.4% |      | その他   | 12.2% |             |             |
| SOMPOひまわり生命  | 7,367件  | 新契約関係 | 15.3% | 43件  | 新契約関係 | 18.6% | 4,879,845件  | 3,448,681名  |
|              |         | 収納関係  | 9.4%  |      | 収納関係  | 4.7%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 17.3% |      | 保全関係  | 18.6% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 22.7% |      | 保険金関係 | 51.2% |             |             |
|              |         | その他   | 35.2% |      | その他   | 7.0%  |             |             |
| 第一生命         | 20,257件 | 新契約関係 | 8.9%  | 185件 | 新契約関係 | 21.1% | 24,475,454件 | 7,541,253名  |
|              |         | 収納関係  | 4.8%  |      | 収納関係  | 2.7%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 21.1% |      | 保全関係  | 31.4% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 15.3% |      | 保険金関係 | 35.7% |             |             |
|              |         | その他   | 49.9% |      | その他   | 9.2%  |             |             |
| 第一フロンティア生命   | 4,001件  | 新契約関係 | 28.0% | 25件  | 新契約関係 | 68.0% | 1,931,288件  | 1,473,534名  |
|              |         | 収納関係  | 0.4%  |      | 収納関係  | 0.0%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 19.5% |      | 保全関係  | 16.0% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 11.4% |      | 保険金関係 | 12.0% |             |             |
|              |         | その他   | 40.7% |      | その他   | 4.0%  |             |             |
| 大樹生命(旧三井生命)  | 6,917件  | 新契約関係 | 14.9% | 65件  | 新契約関係 | 27.7% | 2,531,035件  | 1,740,622名  |
|              |         | 収納関係  | 4.3%  |      | 収納関係  | 1.5%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 21.4% |      | 保全関係  | 21.5% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 19.4% |      | 保険金関係 | 35.4% |             |             |
|              |         | その他   | 40.1% |      | その他   | 13.8% |             |             |
| 大同生命         | 3,817件  | 新契約関係 | 13.4% | 10件  | 新契約関係 | 30.0% | 2,175,761件  | 771,209名    |
|              |         | 収納関係  | 6.2%  |      | 収納関係  | 0.0%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 32.5% |      | 保全関係  | 20.0% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 18.9% |      | 保険金関係 | 40.0% |             |             |
|              |         | その他   | 29.2% |      | その他   | 10.0% |             |             |
| 太陽生命         | 5,411件  | 新契約関係 | 26.3% | 125件 | 新契約関係 | 19.2% | 7,804,099件  | 1,952,394名  |
|              |         | 収納関係  | 6.0%  |      | 収納関係  | 2.4%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 19.2% |      | 保全関係  | 7.2%  |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 22.9% |      | 保険金関係 | 66.4% |             |             |
|              |         | その他   | 25.6% |      | その他   | 4.8%  |             |             |
| チューリッヒ生命     | 8,511件  | 新契約関係 | 29.1% | 11件  | 新契約関係 | 27.3% | 1,447,239件  | 1,229,093名  |
|              |         | 収納関係  | 15.1% |      | 収納関係  | 9.1%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 13.9% |      | 保全関係  | 0.0%  |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 13.1% |      | 保険金関係 | 36.4% |             |             |
|              |         | その他   | 28.8% |      | その他   | 27.3% |             |             |
| T&Dフィナンシャル生命 | 468件    | 新契約関係 | 34.6% | 12件  | 新契約関係 | 58.3% | 529,680件    | 458,050名    |
|              |         | 収納関係  | 8.8%  |      | 収納関係  | 0.0%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 29.9% |      | 保全関係  | 33.3% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 14.1% |      | 保険金関係 | 8.3%  |             |             |
|              |         | その他   | 12.6% |      | その他   | 0.0%  |             |             |
| 東京海上日動あんしん生命 | 13,693件 | 新契約関係 | 14.4% | 52件  | 新契約関係 | 32.7% | 6,334,374件  | 3,835,526名  |
|              |         | 収納関係  | 12.9% |      | 収納関係  | 7.7%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 31.6% |      | 保全関係  | 25.0% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 16.3% |      | 保険金関係 | 25.0% |             |             |
|              |         | その他   | 24.9% |      | その他   | 9.6%  |             |             |
| なないろ生命       | 483件    | 新契約関係 | 51.6% | 19件  | 新契約関係 | 47.4% | 412,668件    | 412,668名    |
|              |         | 収納関係  | 13.5% |      | 収納関係  | 0.0%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 4.3%  |      | 保全関係  | 15.8% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 9.1%  |      | 保険金関係 | 26.3% |             |             |
|              |         | その他   | 21.5% |      | その他   | 10.5% |             |             |
| ニッセイ・ウェルス生命  | 661件    | 新契約関係 | 21.3% | 15件  | 新契約関係 | 73.3% | 502,362件    | 428,916名    |
|              |         | 収納関係  | 5.3%  |      | 収納関係  | 0.0%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 43.6% |      | 保全関係  | 6.7%  |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 17.2% |      | 保険金関係 | 20.0% |             |             |
|              |         | その他   | 12.6% |      | その他   | 0.0%  |             |             |
| 日本生命         | 37,355件 | 新契約関係 | 10.4% | 309件 | 新契約関係 | 28.2% | 34,892,677件 | 12,235,272名 |
|              |         | 収納関係  | 7.3%  |      | 収納関係  | 3.9%  |             |             |
|              |         | 保全関係  | 34.0% |      | 保全関係  | 26.2% |             |             |
|              |         | 保険金関係 | 17.3% |      | 保険金関係 | 33.0% |             |             |
|              |         | その他   | 31.0% |      | その他   | 8.7%  |             |             |

|  |         |       |       |      |       |        |             |            |
|--|---------|-------|-------|------|-------|--------|-------------|------------|
| ネオファースト生命                              | 1,657件  | 新契約関係 | 26.4% | 13件  | 新契約関係 | 15.4%  | 852,087件    | 852,087名   |
|  |         | 収納関係  | 9.8%  |      | 収納関係  | 7.7%   |             |            |
|  |         | 保全関係  | 16.3% |      | 保全関係  | 23.1%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 30.9% |      | 保険金関係 | 46.2%  |             |            |
|  |         | その他   | 16.7% |      | その他   | 7.7%   |             |            |
| はなさく生命                                 | 2,864件  | 新契約関係 | 44.0% | 14件  | 新契約関係 | 21.4%  | 515,206件    | 462,066名   |
|  |         | 収納関係  | 8.2%  |      | 収納関係  | 14.3%  |             |            |
|  |         | 保全関係  | 5.4%  |      | 保全関係  | 0.0%   |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 16.2% |      | 保険金関係 | 64.3%  |             |            |
|  |         | その他   | 26.2% |      | その他   | 0.0%   |             |            |
| 富国生命                                   | 10,692件 | 新契約関係 | 8.6%  | 40件  | 新契約関係 | 12.5%  | 3,691,170件  | 1,705,011名 |
|  |         | 収納関係  | 8.9%  |      | 収納関係  | 5.0%   |             |            |
|  |         | 保全関係  | 33.5% |      | 保全関係  | 27.5%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 20.8% |      | 保険金関係 | 50.0%  |             |            |
|  |         | その他   | 28.2% |      | その他   | 5.0%   |             |            |
| フコクしんらい生命                              | 3,367件  | 新契約関係 | 7.4%  | 1件   | 新契約関係 | 100.0% | 621,376件    | 408,743名   |
|  |         | 収納関係  | 5.6%  |      | 収納関係  | 0.0%   |             |            |
|  |         | 保全関係  | 14.7% |      | 保全関係  | 0.0%   |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 11.4% |      | 保険金関係 | 0.0%   |             |            |
|  |         | その他   | 61.0% |      | その他   | 0.0%   |             |            |
| ブルデンシャル生命                              | 4,835件  | 新契約関係 | 12.7% | 49件  | 新契約関係 | 42.9%  | 4,534,000件  | 1,812,140名 |
|  |         | 収納関係  | 10.5% |      | 収納関係  | 10.2%  |             |            |
|  |         | 保全関係  | 35.5% |      | 保全関係  | 22.4%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 11.6% |      | 保険金関係 | 14.3%  |             |            |
|  |         | その他   | 29.7% |      | その他   | 10.2%  |             |            |
| PGF生命(ブルデンシャル<br>ジブラルタ ファイナン<br>シャル生命) | 5,181件  | 新契約関係 | 15.2% | 7件   | 新契約関係 | 14.3%  | 760,551件    | 658,609名   |
|  |         | 収納関係  | 3.0%  |      | 収納関係  | 42.9%  |             |            |
|  |         | 保全関係  | 46.1% |      | 保全関係  | 14.3%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 9.9%  |      | 保険金関係 | 28.6%  |             |            |
|  |         | その他   | 25.8% |      | その他   | 0.0%   |             |            |
| マニユライフ生命                               | 1,808件  | 新契約関係 | 11.7% | 44件  | 新契約関係 | 36.4%  | 1,586,171件  | 1,082,876名 |
|  |         | 収納関係  | 3.3%  |      | 収納関係  | 13.6%  |             |            |
|  |         | 保全関係  | 8.4%  |      | 保全関係  | 29.5%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 6.8%  |      | 保険金関係 | 9.1%   |             |            |
|  |         | その他   | 69.9% |      | その他   | 11.4%  |             |            |
| 三井住友海上あいおい<br>生命                       | 1,708件  | 新契約関係 | 12.5% | 42件  | 新契約関係 | 16.7%  | 4,031,545件  | 4,031,545名 |
|  |         | 収納関係  | 14.0% |      | 収納関係  | 9.5%   |             |            |
|  |         | 保全関係  | 15.9% |      | 保全関係  | 16.7%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 27.8% |      | 保険金関係 | 50.0%  |             |            |
|  |         | その他   | 29.9% |      | その他   | 7.1%   |             |            |
| 三井住友海上プライマ<br>リー生命                     | 1,666件  | 新契約関係 | 22.8% | 14件  | 新契約関係 | 57.1%  | 1,134,970件  | 874,345名   |
|  |         | 収納関係  | 0.0%  |      | 収納関係  | 0.0%   |             |            |
|  |         | 保全関係  | 19.3% |      | 保全関係  | 14.3%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 7.0%  |      | 保険金関係 | 14.3%  |             |            |
|  |         | その他   | 51.0% |      | その他   | 14.3%  |             |            |
| みどり生命                                  | 747件    | 新契約関係 | 61.8% | 4件   | 新契約関係 | 75.0%  | 274,573件    | 223,340名   |
|  |         | 収納関係  | 3.7%  |      | 収納関係  | 0.0%   |             |            |
|  |         | 保全関係  | 19.0% |      | 保全関係  | 25.0%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 5.0%  |      | 保険金関係 | 0.0%   |             |            |
|  |         | その他   | 10.4% |      | その他   | 0.0%   |             |            |
| 明治安田生命                                 | 25,453件 | 新契約関係 | 13.0% | 163件 | 新契約関係 | 25.8%  | 12,676,426件 | 7,206,754名 |
|  |         | 収納関係  | 4.7%  |      | 収納関係  | 6.7%   |             |            |
|  |         | 保全関係  | 34.1% |      | 保全関係  | 28.2%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 16.0% |      | 保険金関係 | 30.7%  |             |            |
|  |         | その他   | 32.2% |      | その他   | 8.6%   |             |            |
| メットライフ生命                               | 34,724件 | 新契約関係 | 9.7%  | 139件 | 新契約関係 | 38.1%  | 9,484,435件  | 9,484,435名 |
|  |         | 収納関係  | 8.0%  |      | 収納関係  | 5.8%   |             |            |
|  |         | 保全関係  | 31.3% |      | 保全関係  | 18.7%  |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 30.3% |      | 保険金関係 | 28.1%  |             |            |
|  |         | その他   | 20.8% |      | その他   | 9.4%   |             |            |
| メディケア生命                                | 1,690件  | 新契約関係 | 48.6% | 26件  | 新契約関係 | 42.3%  | 1,803,280件  | 1,666,399名 |
|  |         | 収納関係  | 7.3%  |      | 収納関係  | 11.5%  |             |            |
|  |         | 保全関係  | 9.3%  |      | 保全関係  | 7.7%   |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 24.1% |      | 保険金関係 | 30.8%  |             |            |
|  |         | その他   | 10.6% |      | その他   | 7.7%   |             |            |
| ライフネット生命                               | 3,510件  | 新契約関係 | 39.0% | 13件  | 新契約関係 | 7.7%   | 590,097件    | 374,671名   |
|  |         | 収納関係  | 9.5%  |      | 収納関係  | 7.7%   |             |            |
|  |         | 保全関係  | 11.4% |      | 保全関係  | 0.0%   |             |            |
|  |         | 保険金関係 | 19.9% |      | 保険金関係 | 76.9%  |             |            |
|  |         | その他   | 20.2% |      | その他   | 7.7%   |             |            |

|      |        |       |       |     |       |       |
|------|--------|-------|-------|-----|-------|-------|
| 楽天生命 | 1,983件 | 新契約関係 | 13.0% | 41件 | 新契約関係 | 4.9%  |
|      |        | 収納関係  | 14.5% |     | 収納関係  | 2.4%  |
|      |        | 保全関係  | 16.2% |     | 保全関係  | 12.2% |
|      |        | 保険金関係 | 26.7% |     | 保険金関係 | 78.0% |
|      |        | その他   | 29.7% |     | その他   | 2.4%  |
|      |        |       |       |     |       |       |

|          |          |
|----------|----------|
| 590,097件 | 374,671名 |
|----------|----------|