

2024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	7,718件	新契約関係	10.9%	76件	新契約関係	27.6%	5,594,969件	3,098,446名
		収納関係	7.3%		収納関係	7.9%		
		保全関係	16.7%		保全関係	26.3%		
		保険金関係	18.5%		保険金関係	25.0%		
		その他	46.6%		その他	13.2%		
朝日生命	7,023件	新契約関係	7.8%	90件	新契約関係	30.0%	7,624,065件	2,428,810名
		収納関係	4.3%		収納関係	4.4%		
		保全関係	32.7%		保全関係	20.0%		
		保険金関係	13.5%		保険金関係	31.1%		
		その他	41.8%		その他	14.4%		
アフラック	26,911件	新契約関係	23.1%	92件	新契約関係	15.2%	22,457,331件	14,041,981名
		収納関係	8.8%		収納関係	5.4%		
		保全関係	28.8%		保全関係	27.2%		
		保険金関係	23.5%		保険金関係	44.6%		
		その他	15.8%		その他	7.6%		
イオン・アリアンツ生命	55件	新契約関係	41.8%	2件	新契約関係	0.0%	7,206件	6,835名
		収納関係	1.8%		収納関係	0.0%		
		保全関係	5.5%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	41.8%		保険金関係	0.0%		
		その他	9.1%		その他	100.0%		
SBI生命	203件	新契約関係	44.8%	10件	新契約関係	10.0%	193,927件	164,758名
		収納関係	5.9%		収納関係	0.0%		
		保全関係	12.8%		保全関係	10.0%		
		保険金関係	29.6%		保険金関係	80.0%		
		その他	6.9%		その他	0.0%		
エヌエヌ生命	602件	新契約関係	7.3%	4件	新契約関係	25.0%	450,346件	450,346名
		収納関係	6.3%		収納関係	25.0%		
		保全関係	66.4%		保全関係	25.0%		
		保険金関係	9.0%		保険金関係	25.0%		
		その他	11.0%		その他	0.0%		
FWD生命	4,060件	新契約関係	9.9%	51件	新契約関係	15.7%	2,021,394件	959,585名
		収納関係	16.9%		収納関係	7.8%		
		保全関係	18.1%		保全関係	15.7%		
		保険金関係	32.4%		保険金関係	45.1%		
		その他	22.8%		その他	15.7%		
オリックス生命	15,536件	新契約関係	16.5%	57件	新契約関係	19.3%	4,824,754件	4,824,754名
		収納関係	12.0%		収納関係	5.3%		
		保全関係	20.3%		保全関係	21.1%		
		保険金関係	43.1%		保険金関係	49.1%		
		その他	8.1%		その他	5.3%		
カーディフ生命	132件	新契約関係	71.2%	1件	新契約関係	0.0%	7,209件	1,456,001名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	0.8%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	23.5%		保険金関係	100.0%		
		その他	4.5%		その他	0.0%		
かんぽ生命	18,320件	新契約関係	52.9%	76件	新契約関係	52.6%	13,517,493件	8,186,362名
		収納関係	4.5%		収納関係	5.3%		
		保全関係	14.6%		保全関係	17.1%		
		保険金関係	18.8%		保険金関係	17.1%		
		その他	9.2%		その他	7.9%		
クレディ・アグリコル生命	6件	新契約関係	16.7%	3件	新契約関係	33.3%	28,334件	26,789名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	0.0%		保全関係	33.3%		
		保険金関係	66.7%		保険金関係	33.3%		
		その他	16.7%		その他	0.0%		
ジブラルタ生命	14,318件	新契約関係	3.4%	41件	新契約関係	17.1%	5,693,770件	5,693,770名
		収納関係	10.6%		収納関係	2.4%		
		保全関係	44.6%		保全関係	29.3%		
		保険金関係	23.4%		保険金関係	39.0%		
		その他	18.0%		その他	12.2%		
住友生命	24,295件	新契約関係	7.0%	99件	新契約関係	27.3%	10,910,928件	6,730,295名
		収納関係	6.2%		収納関係	4.0%		
		保全関係	29.9%		保全関係	27.3%		
		保険金関係	19.7%		保険金関係	22.2%		
		その他	37.2%		その他	19.2%		
ソニー生命	12,058件	新契約関係	7.5%	47件	新契約関係	19.1%	9,158,425件	4,171,868名
		収納関係	5.1%		収納関係	2.1%		
		保全関係	41.0%		保全関係	42.6%		
		保険金関係	11.9%		保険金関係	21.3%		
		その他	34.6%		その他	14.9%		

2024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		
SOMPOひまわり生命	3,918件	新契約関係	17.3%	26件	新契約関係	7.7%	5,029,273件	3,551,843名		
		収納関係	8.8%		収納関係	0.0%				
		保全関係	19.6%		保全関係	11.5%				
		保険金関係	28.5%		保険金関係	80.8%				
		その他	25.8%		その他	0.0%				
第一生命	12,804件	新契約関係	10.7%	129件	新契約関係	18.6%			24,742,573件	7,459,554名
		収納関係	4.9%		収納関係	8.5%				
		保全関係	22.4%		保全関係	34.9%				
		保険金関係	15.1%		保険金関係	27.9%				
		その他	47.0%		その他	10.1%				
第一フロンティア生命	2,472件	新契約関係	25.7%	26件	新契約関係	42.3%	1,991,978件	1,539,905名		
		収納関係	0.4%		収納関係	0.0%				
		保全関係	22.8%		保全関係	38.5%				
		保険金関係	10.8%		保険金関係	15.4%				
		その他	40.4%		その他	3.8%				
大樹生命(旧三井生命)	4,158件	新契約関係	12.4%	42件	新契約関係	38.1%			2,502,817件	1,715,955名
		収納関係	4.7%		収納関係	0.0%				
		保全関係	22.9%		保全関係	23.8%				
		保険金関係	21.5%		保険金関係	31.0%				
		その他	38.5%		その他	7.1%				
大同生命	2,290件	新契約関係	12.4%	13件	新契約関係	30.8%	2,162,293件	760,941名		
		収納関係	5.8%		収納関係	0.0%				
		保全関係	27.1%		保全関係	15.4%				
		保険金関係	16.0%		保険金関係	30.8%				
		その他	38.8%		その他	23.1%				
太陽生命	3,467件	新契約関係	27.1%	106件	新契約関係	14.2%			7,769,139件	1,937,089名
		収納関係	6.4%		収納関係	0.9%				
		保全関係	16.7%		保全関係	10.4%				
		保険金関係	26.2%		保険金関係	66.0%				
		その他	23.6%		その他	8.5%				
チューリッヒ生命	5,660件	新契約関係	30.1%	11件	新契約関係	9.1%	1,586,389件	1,345,789名		
		収納関係	13.7%		収納関係	0.0%				
		保全関係	13.4%		保全関係	27.3%				
		保険金関係	21.6%		保険金関係	63.6%				
		その他	21.2%		その他	0.0%				
T&Dフィナンシャル生命	394件	新契約関係	32.0%	13件	新契約関係	61.5%			560,894件	483,329名
		収納関係	2.5%		収納関係	0.0%				
		保全関係	49.0%		保全関係	15.4%				
		保険金関係	9.4%		保険金関係	23.1%				
		その他	7.1%		その他	0.0%				
東京海上日動あんしん生命	8,441件	新契約関係	13.6%	44件	新契約関係	31.8%	6,335,912件	3,851,356名		
		収納関係	12.6%		収納関係	0.0%				
		保全関係	27.7%		保全関係	13.6%				
		保険金関係	28.2%		保険金関係	38.6%				
		その他	17.8%		その他	15.9%				
なないろ生命	327件	新契約関係	57.5%	20件	新契約関係	40.0%			570,800件	570,800名
		収納関係	10.7%		収納関係	0.0%				
		保全関係	5.5%		保全関係	0.0%				
		保険金関係	11.9%		保険金関係	45.0%				
		その他	14.4%		その他	15.0%				
ニッセイ・ウェルス生命	365件	新契約関係	23.0%	7件	新契約関係	71.4%	586,470件	503,944名		
		収納関係	3.6%		収納関係	0.0%				
		保全関係	40.0%		保全関係	14.3%				
		保険金関係	23.8%		保険金関係	0.0%				
		その他	9.6%		その他	14.3%				
日本生命	22,977件	新契約関係	10.8%	238件	新契約関係	24.4%			34,473,313件	12,113,059名
		収納関係	7.0%		収納関係	5.5%				
		保全関係	30.8%		保全関係	28.6%				
		保険金関係	18.7%		保険金関係	27.3%				
		その他	32.7%		その他	14.3%				
ネオファースト生命	797件	新契約関係	25.7%	12件	新契約関係	8.3%	973,445件	900,919名		
		収納関係	8.2%		収納関係	8.3%				
		保全関係	11.9%		保全関係	0.0%				
		保険金関係	34.5%		保険金関係	75.0%				
		その他	19.7%		その他	8.3%				
はなさく生命	1,595件	新契約関係	45.6%	17件	新契約関係	23.5%			651,139件	573,618名
		収納関係	9.1%		収納関係	0.0%				
		保全関係	6.6%		保全関係	5.9%				
		保険金関係	18.8%		保険金関係	64.7%				
		その他	19.9%		その他	5.9%				

2024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	その他		新契約関係	その他		
富国生命	7,032件	13.8%	24.1%	36件	16.7%	16.7%	3,658,100件	1,690,105名
フコクしんらい生命	1,942件	20.1%	30.5%	0件	0.0%	0.0%	624,022件	429,622名
プルデンシャル生命	4,084件	10.7%	36.2%	36件	30.6%	11.1%	4,580,000件	1,819,136名
PGF生命(プルデンシャルジブラルタファイナンス生命)	2,893件	14.9%	29.4%	3件	33.3%	0.0%	832,411件	710,746名
マニライフ生命	1,203件	12.6%	68.2%	38件	31.6%	13.2%	1,559,118件	1,073,093名
三井住友海上あいおい生命	995件	17.0%	24.8%	26件	26.9%	11.5%	4,033,173件	4,033,173名
三井住友海上プライマリー生命	801件	23.2%	54.9%	11件	72.7%	9.1%	1,140,348件	870,722名
みどり生命	484件	56.2%	14.7%	2件	100.0%	0.0%	277,711件	227,575名
明治安田生命	16,609件	13.3%	30.2%	109件	28.4%	8.3%	12,698,859件	7,249,398名
メットライフ生命	20,465件	10.5%	20.1%	97件	34.0%	6.2%	9,485,556件	9,485,556名
メディケア生命	1,194件	49.8%	6.0%	24件	29.2%	0.0%	1,992,547件	1,679,441名
ライフネット生命	1,731件	39.2%	15.2%	12件	0.0%	0.0%	618,039件	391,284名
楽天生命	883件	19.0%	36.9%	33件	0.0%	0.0%	767,236件	483,535名