

2024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	15,576件	新契約関係	9.6%	152件	新契約関係	30.9%	5,717,313件	3,152,739名
		収納関係	7.0%		収納関係	7.2%		
		保全関係	17.1%		保全関係	25.7%		
		保険金関係	18.5%		保険金関係	27.0%		
		その他	47.8%		その他	9.2%		
朝日生命	14,551件	新契約関係	7.2%	158件	新契約関係	29.7%	7,574,450件	2,406,726名
		収納関係	4.4%		収納関係	4.4%		
		保全関係	31.7%		保全関係	25.3%		
		保険金関係	13.5%		保険金関係	29.7%		
		その他	43.2%		その他	10.8%		
アフラック	52,817件	新契約関係	21.7%	192件	新契約関係	16.1%	22,693,088件	13,818,871名
		収納関係	8.5%		収納関係	4.7%		
		保全関係	29.7%		保全関係	25.5%		
		保険金関係	22.9%		保険金関係	47.4%		
		その他	17.2%		その他	6.2%		
イオン・アリアンツ生命	137件	新契約関係	35.0%	2件	新契約関係	0.0%	8,739件	8,337名
		収納関係	9.5%		収納関係	0.0%		
		保全関係	4.4%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	33.6%		保険金関係	0.0%		
		その他	17.5%		その他	100.0%		
SBI生命	445件	新契約関係	45.6%	15件	新契約関係	6.7%	204,816件	172,329名
		収納関係	7.6%		収納関係	13.3%		
		保全関係	12.6%		保全関係	6.7%		
		保険金関係	22.9%		保険金関係	73.3%		
		その他	11.2%		その他	0.0%		
エヌエヌ生命	950件	新契約関係	9.7%	10件	新契約関係	30.0%	429,497件	429,497名
		収納関係	7.1%		収納関係	10.0%		
		保全関係	59.1%		保全関係	20.0%		
		保険金関係	10.8%		保険金関係	40.0%		
		その他	13.4%		その他	0.0%		
FWD生命	7,969件	新契約関係	8.8%	111件	新契約関係	13.5%	2,081,955件	939,763名
		収納関係	13.5%		収納関係	5.4%		
		保全関係	17.6%		保全関係	21.6%		
		保険金関係	28.7%		保険金関係	36.0%		
		その他	31.5%		その他	23.4%		
オリックス生命	31,485件	新契約関係	16.7%	108件	新契約関係	21.3%	4,803,097件	4,803,097名
		収納関係	10.7%		収納関係	3.7%		
		保全関係	19.4%		保全関係	15.7%		
		保険金関係	41.7%		保険金関係	54.6%		
		その他	11.5%		その他	4.6%		
カーディフ生命	463件	新契約関係	82.9%	2件	新契約関係	0.0%	7,091件	1,452,097名
		収納関係	0.2%		収納関係	0.0%		
		保全関係	0.9%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	12.7%		保険金関係	100.0%		
		その他	3.2%		その他	0.0%		
かんぽ生命	33,987件	新契約関係	49.5%	145件	新契約関係	51.0%	13,208,822件	8,016,899名
		収納関係	4.4%		収納関係	4.1%		
		保全関係	15.0%		保全関係	15.9%		
		保険金関係	20.0%		保険金関係	22.1%		
		その他	11.0%		その他	6.9%		
クレディ・アグリコル生命	11件	新契約関係	27.3%	7件	新契約関係	14.3%	24,260件	23,166名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	0.0%		保全関係	14.3%		
		保険金関係	45.5%		保険金関係	71.4%		
		その他	27.3%		その他	0.0%		
ジブラルタ生命	28,590件	新契約関係	3.2%	81件	新契約関係	17.3%	5,637,720件	5,637,720名
		収納関係	9.4%		収納関係	8.6%		
		保全関係	43.5%		保全関係	33.3%		
		保険金関係	23.5%		保険金関係	29.6%		
		その他	20.4%		その他	11.1%		
住友生命	52,184件	新契約関係	6.5%	213件	新契約関係	24.4%	10,813,135件	6,645,134名
		収納関係	5.5%		収納関係	4.7%		
		保全関係	30.5%		保全関係	27.2%		
		保険金関係	19.5%		保険金関係	24.9%		
		その他	37.9%		その他	18.8%		

2024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
ソニー生命	25,733件	新契約関係	7.4%	89件	新契約関係	23.6%	9,265,627件	4,205,257名
		収納関係	5.6%		収納関係	4.5%		
		保全関係	37.5%		保全関係	39.3%		
		保険金関係	11.9%		保険金関係	19.1%		
		その他	37.5%		その他	13.5%		
SOMPOひまわり生命	7,696件	新契約関係	16.2%	53件	新契約関係	17.0%	5,115,293件	3,608,617名
		収納関係	9.2%		収納関係	0.0%		
		保全関係	19.4%		保全関係	13.2%		
		保険金関係	29.9%		保険金関係	69.8%		
		その他	25.3%		その他	0.0%		
第一生命	26,773件	新契約関係	9.8%	253件	新契約関係	21.7%	24,902,881件	7,382,453名
		収納関係	4.3%		収納関係	6.7%		
		保全関係	21.0%		保全関係	28.1%		
		保険金関係	14.9%		保険金関係	28.1%		
		その他	49.9%		その他	15.4%		
第一フロンティア生命	4,914件	新契約関係	24.3%	35件	新契約関係	45.7%	2,060,082件	1,587,109名
		収納関係	0.3%		収納関係	0.0%		
		保全関係	20.2%		保全関係	31.4%		
		保険金関係	12.6%		保険金関係	17.1%		
		その他	42.6%		その他	5.7%		
大樹生命（旧三井生命）	7,931件	新契約関係	11.9%	79件	新契約関係	29.1%	2,500,127件	1,699,182名
		収納関係	4.5%		収納関係	0.0%		
		保全関係	21.9%		保全関係	27.8%		
		保険金関係	21.7%		保険金関係	35.4%		
		その他	40.0%		その他	7.6%		
大同生命	4,514件	新契約関係	12.6%	23件	新契約関係	26.1%	2,158,837件	756,031名
		収納関係	5.3%		収納関係	0.0%		
		保全関係	26.9%		保全関係	17.4%		
		保険金関係	17.3%		保険金関係	39.1%		
		その他	37.8%		その他	17.4%		
太陽生命	7,428件	新契約関係	26.5%	205件	新契約関係	16.6%	7,734,624件	1,927,189名
		収納関係	6.1%		収納関係	1.5%		
		保全関係	17.4%		保全関係	9.3%		
		保険金関係	23.6%		保険金関係	63.4%		
		その他	26.4%		その他	9.3%		
チューリッヒ生命	13,188件	新契約関係	25.9%	32件	新契約関係	18.8%	1,632,605件	1,383,721名
		収納関係	13.8%		収納関係	3.1%		
		保全関係	13.3%		保全関係	21.9%		
		保険金関係	17.0%		保険金関係	50.0%		
		その他	30.0%		その他	6.2%		
T & Dフィナンシャル生命	961件	新契約関係	25.8%	20件	新契約関係	50.0%	592,411件	508,558名
		収納関係	2.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	46.6%		保全関係	20.0%		
		保険金関係	9.8%		保険金関係	30.0%		
		その他	15.2%		その他	0.0%		
東京海上日動あんしん生命	17,290件	新契約関係	13.4%	81件	新契約関係	27.2%	6,331,084件	3,856,218名
		収納関係	11.5%		収納関係	3.7%		
		保全関係	26.4%		保全関係	14.8%		
		保険金関係	25.9%		保険金関係	34.6%		
		その他	23.0%		その他	19.8%		
なないろ生命	653件	新契約関係	50.1%	50件	新契約関係	32.0%	688,778件	688,778名
		収納関係	10.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	6.1%		保全関係	6.0%		
		保険金関係	14.4%		保険金関係	48.0%		
		その他	19.4%		その他	14.0%		
ニッセイ・ウェルス生命	788件	新契約関係	20.3%	15件	新契約関係	73.3%	637,775件	549,368名
		収納関係	3.7%		収納関係	0.0%		
		保全関係	40.2%		保全関係	20.0%		
		保険金関係	24.6%		保険金関係	0.0%		
		その他	11.2%		その他	6.7%		
日本生命	45,925件	新契約関係	10.4%	417件	新契約関係	23.3%	34,334,854件	12,091,718名
		収納関係	6.6%		収納関係	6.0%		
		保全関係	31.3%		保全関係	29.3%		
		保険金関係	18.3%		保険金関係	27.6%		
		その他	33.5%		その他	13.9%		

2024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
ネオファースト生命	1,703件	新契約関係	27.5%	21件	新契約関係	19.0%	1,056,228件	980,418名
		収納関係	8.4%		収納関係	4.8%		
		保全関係	12.0%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	32.6%		保険金関係	71.4%		
		その他	19.5%		その他	4.8%		
はなさく生命	2,831件	新契約関係	43.4%	34件	新契約関係	17.6%	758,200件	660,184名
		収納関係	8.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	6.6%		保全関係	2.9%		
		保険金関係	18.5%		保険金関係	76.5%		
		その他	22.9%		その他	2.9%		
富国生命	14,094件	新契約関係	10.7%	75件	新契約関係	18.7%	3,636,953件	1,680,857名
		収納関係	7.7%		収納関係	2.7%		
		保全関係	31.3%		保全関係	26.7%		
		保険金関係	23.5%		保険金関係	34.7%		
		その他	26.7%		その他	17.3%		
フコクしんらい生命	4,833件	新契約関係	16.3%	3件	新契約関係	66.7%	630,139件	442,891名
		収納関係	2.5%		収納関係	0.0%		
		保全関係	28.1%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	17.4%		保険金関係	33.3%		
		その他	35.7%		その他	0.0%		
ブルデンシャル生命	8,741件	新契約関係	10.1%	82件	新契約関係	29.3%	4,627,000件	1,828,381名
		収納関係	8.1%		収納関係	9.8%		
		保全関係	31.9%		保全関係	30.5%		
		保険金関係	11.5%		保険金関係	19.5%		
		その他	38.4%		その他	11.0%		
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）	5,718件	新契約関係	15.4%	8件	新契約関係	50.0%	867,899件	739,157名
		収納関係	3.4%		収納関係	12.5%		
		保全関係	39.0%		保全関係	25.0%		
		保険金関係	11.8%		保険金関係	12.5%		
		その他	30.4%		その他	0.0%		
マニユライフ生命	2,639件	新契約関係	10.8%	83件	新契約関係	31.3%	1,563,964件	1,082,118名
		収納関係	2.3%		収納関係	4.8%		
		保全関係	7.4%		保全関係	34.9%		
		保険金関係	6.7%		保険金関係	19.3%		
		その他	72.8%		その他	9.6%		
三井住友海上あいおい生命	2,181件	新契約関係	14.9%	44件	新契約関係	20.5%	4,022,007件	4,022,007名
		収納関係	9.4%		収納関係	6.8%		
		保全関係	17.8%		保全関係	15.9%		
		保険金関係	27.4%		保険金関係	50.0%		
		その他	30.4%		その他	6.8%		
三井住友海上プライマリー生命	1,624件	新契約関係	19.2%	26件	新契約関係	61.5%	1,191,316件	903,919名
		収納関係	0.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	13.8%		保全関係	15.4%		
		保険金関係	8.1%		保険金関係	15.4%		
		その他	58.8%		その他	7.7%		
みどり生命	1,064件	新契約関係	53.3%	4件	新契約関係	100.0%	282,061件	231,088名
		収納関係	4.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	18.1%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	6.4%		保険金関係	0.0%		
		その他	17.6%		その他	0.0%		
明治安田生命	34,337件	新契約関係	13.0%	233件	新契約関係	30.0%	12,724,952件	7,217,206名
		収納関係	4.5%		収納関係	3.4%		
		保全関係	34.0%		保全関係	26.6%		
		保険金関係	16.7%		保険金関係	30.5%		
		その他	31.8%		その他	9.4%		
メットライフ生命	43,717件	新契約関係	9.9%	185件	新契約関係	37.3%	9,492,565件	9,492,565名
		収納関係	8.7%		収納関係	3.8%		
		保全関係	29.8%		保全関係	22.2%		
		保険金関係	29.2%		保険金関係	30.3%		
		その他	22.4%		その他	6.5%		
メディケア生命	2,869件	新契約関係	46.8%	46件	新契約関係	28.3%	2,119,594件	1,789,687名
		収納関係	6.9%		収納関係	0.0%		
		保全関係	9.8%		保全関係	4.3%		
		保険金関係	26.9%		保険金関係	65.2%		
		その他	9.5%		その他	2.2%		

2024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	苦情の内訳 (当該項目件数／苦情件数)	
ライフネット生命	3,646件	新契約関係	36.8%	20件	新契約関係	0.0%
		収納関係	11.5%		収納関係	0.0%
		保全関係	12.5%		保全関係	5.0%
		保険金関係	20.2%		保険金関係	90.0%
		その他	19.0%		その他	5.0%
楽天生命	1,842件	新契約関係	15.7%	52件	新契約関係	3.8%
		収納関係	12.4%		収納関係	1.9%
		保全関係	19.3%		保全関係	11.5%
		保険金関係	19.3%		保険金関係	82.7%
		その他	33.3%		その他	0.0%

個人保険 保有契約件数	お客さま数
637,417件	401,897名
734,305件	455,658名