

2025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 | 3,553件 | 新契約関係 | 7.9% | 44件 | 新契約関係 | 31.8% | 5,744,213件 | 3,168,953名 |
| | | 収納関係 | 6.9% | | 収納関係 | 4.5% | | |
| | | 保全関係 | 20.4% | | 保全関係 | 20.5% | | |
| | | 保険金関係 | 19.5% | | 保険金関係 | 40.9% | | |
| | | その他 | 45.3% | | その他 | 2.3% | | |
| 朝日生命 | 3,657件 | 新契約関係 | 6.8% | 37件 | 新契約関係 | 29.7% | 7,523,005件 | 2,377,725名 |
| | | 収納関係 | 4.4% | | 収納関係 | 2.7% | | |
| | | 保全関係 | 31.4% | | 保全関係 | 35.1% | | |
| | | 保険金関係 | 15.6% | | 保険金関係 | 29.7% | | |
| | | その他 | 41.7% | | その他 | 2.7% | | |
| アフラック | 11,325件 | 新契約関係 | 22.6% | 37件 | 新契約関係 | 18.9% | 22,139,501件 | 13,755,637名 |
| | | 収納関係 | 9.4% | | 収納関係 | 5.4% | | |
| | | 保全関係 | 30.1% | | 保全関係 | 29.7% | | |
| | | 保険金関係 | 24.0% | | 保険金関係 | 24.3% | | |
| | | その他 | 14.0% | | その他 | 21.6% | | |
| イオン・アリアンツ生命 | 51件 | 新契約関係 | 45.1% | 1件 | 新契約関係 | 100.0% | 17,334件 | 16,664名 |
| | | 収納関係 | 2.0% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 5.9% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 27.5% | | 保険金関係 | 0.0% | | |
| | | その他 | 19.6% | | その他 | 0.0% | | |
| SBI生命 | 149件 | 新契約関係 | 46.3% | 2件 | 新契約関係 | 0.0% | 209,810件 | 175,782名 |
| | | 収納関係 | 11.4% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 10.1% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 15.4% | | 保険金関係 | 100.0% | | |
| | | その他 | 16.8% | | その他 | 0.0% | | |
| エヌエヌ生命 | 170件 | 新契約関係 | 11.8% | 1件 | 新契約関係 | 0.0% | 419,214件 | 419,214名 |
| | | 収納関係 | 8.8% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 48.2% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 14.1% | | 保険金関係 | 0.0% | | |
| | | その他 | 17.1% | | その他 | 100.0% | | |
| FWD生命 | 1,296件 | 新契約関係 | 9.8% | 26件 | 新契約関係 | 19.2% | 2,114,682件 | 930,577名 |
| | | 収納関係 | 15.7% | | 収納関係 | 3.8% | | |
| | | 保全関係 | 20.7% | | 保全関係 | 11.5% | | |
| | | 保険金関係 | 27.0% | | 保険金関係 | 38.5% | | |
| | | その他 | 26.9% | | その他 | 26.9% | | |
| オリックス生命 | 6,942件 | 新契約関係 | 16.1% | 25件 | 新契約関係 | 4.0% | 4,792,344件 | 4,792,344名 |
| | | 収納関係 | 9.8% | | 収納関係 | 8.0% | | |
| | | 保全関係 | 18.8% | | 保全関係 | 12.0% | | |
| | | 保険金関係 | 48.1% | | 保険金関係 | 64.0% | | |
| | | その他 | 7.2% | | その他 | 12.0% | | |
| カーディフ生命 | 178件 | 新契約関係 | 89.3% | 1件 | 新契約関係 | 0.0% | 7,036件 | 1,463,586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 | 7.3% | | 保険金関係 | 100.0% | | |
| | | その他 | 3.4% | | その他 | 0.0% | | |
| かんぽ生命 | 6,496件 | 新契約関係 | 40.9% | 22件 | 新契約関係 | 50.0% | 12,984,171件 | 7,892,949名 |
| | | 収納関係 | 5.6% | | 収納関係 | 9.1% | | |
| | | 保全関係 | 17.8% | | 保全関係 | 13.6% | | |
| | | 保険金関係 | 21.2% | | 保険金関係 | 22.7% | | |
| | | その他 | 14.5% | | その他 | 4.5% | | |
| クレディ・アグリコル生命 | 4件 | 新契約関係 | 0.0% | 3件 | 新契約関係 | 0.0% | 23,018件 | 21,987名 |
| | | 収納関係 | 0.0% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 25.0% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 25.0% | | 保険金関係 | 100.0% | | |
| | | その他 | 50.0% | | その他 | 0.0% | | |
| ジブラルタ生命 | 6,416件 | 新契約関係 | 3.4% | 23件 | 新契約関係 | 21.7% | 5,618,963件 | 5,618,963名 |
| | | 収納関係 | 10.5% | | 収納関係 | 13.0% | | |
| | | 保全関係 | 42.6% | | 保全関係 | 26.1% | | |
| | | 保険金関係 | 26.4% | | 保険金関係 | 21.7% | | |
| | | その他 | 17.1% | | その他 | 17.4% | | |
| 住友生命 | 14,838件 | 新契約関係 | 5.2% | 46件 | 新契約関係 | 32.6% | 10,773,604件 | 6,645,134名 |
| | | 収納関係 | 5.1% | | 収納関係 | 2.2% | | |
| | | 保全関係 | 23.2% | | 保全関係 | 23.9% | | |
| | | 保険金関係 | 15.9% | | 保険金関係 | 17.4% | | |
| | | その他 | 50.7% | | その他 | 23.9% | | |

2025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 |
|--------------|----------------|------------------------|-------|-------------------|------------------------|--------|-------------|-------------|
| | | | | | | | | |
| ソニー生命 | 4,539件 | 新契約関係 | 9.5% | 23件 | 新契約関係 | 17.4% | 9,303,892件 | 4,224,246名 |
| | | 収納関係 | 9.7% | | 収納関係 | 4.3% | | |
| | | 保全関係 | 41.2% | | 保全関係 | 21.7% | | |
| | | 保険金関係 | 14.1% | | 保険金関係 | 43.5% | | |
| | | その他 | 25.5% | | その他 | 13.0% | | |
| SOMPOひまわり生命 | 1,425件 | 新契約関係 | 14.9% | 15件 | 新契約関係 | 6.7% | 5,146,405件 | 3,997,724名 |
| | | 収納関係 | 9.9% | | 収納関係 | 6.7% | | |
| | | 保全関係 | 20.1% | | 保全関係 | 13.3% | | |
| | | 保険金関係 | 30.2% | | 保険金関係 | 73.3% | | |
| | | その他 | 24.8% | | その他 | 0.0% | | |
| 第一生命 | 6,462件 | 新契約関係 | 10.2% | 59件 | 新契約関係 | 20.3% | 25,024,786件 | 7,349,797名 |
| | | 収納関係 | 4.7% | | 収納関係 | 3.4% | | |
| | | 保全関係 | 21.0% | | 保全関係 | 30.5% | | |
| | | 保険金関係 | 14.0% | | 保険金関係 | 40.7% | | |
| | | その他 | 50.2% | | その他 | 5.1% | | |
| 第一フロンティア生命 | 1,087件 | 新契約関係 | 29.3% | 10件 | 新契約関係 | 70.0% | 2,115,974件 | 1,626,425名 |
| | | 収納関係 | 0.0% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 12.8% | | 保全関係 | 10.0% | | |
| | | 保険金関係 | 13.5% | | 保険金関係 | 10.0% | | |
| | | その他 | 44.4% | | その他 | 10.0% | | |
| 大樹生命 (旧三井生命) | 1,807件 | 新契約関係 | 13.7% | 24件 | 新契約関係 | 37.5% | 2,493,346件 | 1,691,372名 |
| | | 収納関係 | 5.0% | | 収納関係 | 12.5% | | |
| | | 保全関係 | 22.0% | | 保全関係 | 4.2% | | |
| | | 保険金関係 | 23.1% | | 保険金関係 | 41.7% | | |
| | | その他 | 36.2% | | その他 | 4.2% | | |
| 大同生命 | 1,120件 | 新契約関係 | 12.9% | 5件 | 新契約関係 | 40.0% | 2,154,821件 | 752,522名 |
| | | 収納関係 | 5.1% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 27.3% | | 保全関係 | 60.0% | | |
| | | 保険金関係 | 19.8% | | 保険金関係 | 0.0% | | |
| | | その他 | 34.9% | | その他 | 0.0% | | |
| 太陽生命 | 1,942件 | 新契約関係 | 30.5% | 47件 | 新契約関係 | 8.5% | 7,711,218件 | 1,927,734名 |
| | | 収納関係 | 7.4% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 13.4% | | 保全関係 | 2.1% | | |
| | | 保険金関係 | 24.2% | | 保険金関係 | 85.1% | | |
| | | その他 | 24.5% | | その他 | 4.3% | | |
| チューリッヒ生命 | 2,911件 | 新契約関係 | 23.7% | 13件 | 新契約関係 | 7.7% | 1,658,694件 | 1,403,813名 |
| | | 収納関係 | 17.2% | | 収納関係 | 7.7% | | |
| | | 保全関係 | 16.3% | | 保全関係 | 15.4% | | |
| | | 保険金関係 | 18.2% | | 保険金関係 | 53.8% | | |
| | | その他 | 24.5% | | その他 | 15.4% | | |
| T&Dフィナンシャル生命 | 1,247件 | 新契約関係 | 20.1% | 5件 | 新契約関係 | 40.0% | 613,367件 | 525,360名 |
| | | 収納関係 | 3.3% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 57.4% | | 保全関係 | 20.0% | | |
| | | 保険金関係 | 8.5% | | 保険金関係 | 20.0% | | |
| | | その他 | 10.7% | | その他 | 20.0% | | |
| 東京海上日動あんしん生命 | 4,053件 | 新契約関係 | 12.2% | 17件 | 新契約関係 | 35.3% | 6,317,193件 | 3,852,889名 |
| | | 収納関係 | 12.1% | | 収納関係 | 29.4% | | |
| | | 保全関係 | 24.2% | | 保全関係 | 5.9% | | |
| | | 保険金関係 | 24.2% | | 保険金関係 | 17.6% | | |
| | | その他 | 27.3% | | その他 | 11.8% | | |
| なないろ生命 | 566件 | 新契約関係 | 18.0% | 12件 | 新契約関係 | 16.7% | 746,330件 | 746,330名 |
| | | 収納関係 | 17.7% | | 収納関係 | 8.3% | | |
| | | 保全関係 | 7.2% | | 保全関係 | 8.3% | | |
| | | 保険金関係 | 35.3% | | 保険金関係 | 66.7% | | |
| | | その他 | 21.7% | | その他 | 0.0% | | |
| ニッセイ・ウェルス生命 | 275件 | 新契約関係 | 23.6% | 4件 | 新契約関係 | 100.0% | 672,787件 | 579,309名 |
| | | 収納関係 | 4.4% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 38.5% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 21.8% | | 保険金関係 | 0.0% | | |
| | | その他 | 11.6% | | その他 | 0.0% | | |
| 日本生命 | 11,111件 | 新契約関係 | 9.1% | 99件 | 新契約関係 | 25.3% | 34,260,314件 | 12,083,911名 |
| | | 収納関係 | 7.6% | | 収納関係 | 4.0% | | |
| | | 保全関係 | 33.2% | | 保全関係 | 35.4% | | |
| | | 保険金関係 | 18.6% | | 保険金関係 | 21.2% | | |
| | | その他 | 31.5% | | その他 | 14.1% | | |

2025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 |
|---------------------------------|----------------|------------------------|-------|-------------------|------------------------|--------|-------------|------------|
| | | | | | | | | |
| ネオファースト生命 | 354件 | 新契約関係 | 33.1% | 9件 | 新契約関係 | 11.1% | 1,097,844件 | 1,014,918名 |
| | | 収納関係 | 10.5% | | 収納関係 | 11.1% | | |
| | | 保全関係 | 13.0% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 29.9% | | 保険金関係 | 77.8% | | |
| | | その他 | 13.6% | | その他 | 0.0% | | |
| はなさく生命 | 622件 | 新契約関係 | 36.5% | 7件 | 新契約関係 | 0.0% | 816,300件 | 707,442名 |
| | | 収納関係 | 7.7% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 7.1% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 20.9% | | 保険金関係 | 57.1% | | |
| | | その他 | 27.8% | | その他 | 42.9% | | |
| 富国生命 | 2,634件 | 新契約関係 | 10.3% | 18件 | 新契約関係 | 22.2% | 3,640,810件 | 1,681,392名 |
| | | 収納関係 | 10.8% | | 収納関係 | 5.6% | | |
| | | 保全関係 | 33.4% | | 保全関係 | 11.1% | | |
| | | 保険金関係 | 23.9% | | 保険金関係 | 44.4% | | |
| | | その他 | 21.6% | | その他 | 16.7% | | |
| フコクしんらい生命 | 1,159件 | 新契約関係 | 16.0% | 1件 | 新契約関係 | 0.0% | 634,362件 | 447,723名 |
| | | 収納関係 | 3.4% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 32.7% | | 保全関係 | 100.0% | | |
| | | 保険金関係 | 14.6% | | 保険金関係 | 0.0% | | |
| | | その他 | 33.3% | | その他 | 0.0% | | |
| ブルデンシャル生命 | 1,818件 | 新契約関係 | 10.9% | 13件 | 新契約関係 | 30.8% | 4,647,000件 | 1,832,725名 |
| | | 収納関係 | 10.1% | | 収納関係 | 15.4% | | |
| | | 保全関係 | 39.5% | | 保全関係 | 30.8% | | |
| | | 保険金関係 | 12.7% | | 保険金関係 | 15.4% | | |
| | | その他 | 26.8% | | その他 | 7.7% | | |
| 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) | 1,099件 | 新契約関係 | 16.5% | 0件 | 新契約関係 | 0.0% | 880,715件 | 749,900名 |
| | | 収納関係 | 5.6% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 35.8% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 15.2% | | 保険金関係 | 0.0% | | |
| | | その他 | 26.9% | | その他 | 0.0% | | |
| マニユライフ生命 | 723件 | 新契約関係 | 6.4% | 12件 | 新契約関係 | 33.3% | 1,569,234件 | 1,088,003名 |
| | | 収納関係 | 2.2% | | 収納関係 | 16.7% | | |
| | | 保全関係 | 23.8% | | 保全関係 | 33.3% | | |
| | | 保険金関係 | 3.7% | | 保険金関係 | 16.7% | | |
| | | その他 | 63.9% | | その他 | 0.0% | | |
| 三井住友海上あいおい生命 | 671件 | 新契約関係 | 11.6% | 14件 | 新契約関係 | 14.3% | 4,017,861件 | 4,017,861名 |
| | | 収納関係 | 10.7% | | 収納関係 | 28.6% | | |
| | | 保全関係 | 17.9% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 35.9% | | 保険金関係 | 57.1% | | |
| | | その他 | 23.8% | | その他 | 0.0% | | |
| 三井住友海上プライマリー生命 | 471件 | 新契約関係 | 16.6% | 5件 | 新契約関係 | 40.0% | 1,219,685件 | 923,869名 |
| | | 収納関係 | 0.6% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 14.9% | | 保全関係 | 40.0% | | |
| | | 保険金関係 | 8.3% | | 保険金関係 | 0.0% | | |
| | | その他 | 59.7% | | その他 | 20.0% | | |
| みどり生命 | 222件 | 新契約関係 | 47.7% | 4件 | 新契約関係 | 100.0% | 282,943件 | 233,760名 |
| | | 収納関係 | 5.9% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 18.5% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 6.8% | | 保険金関係 | 0.0% | | |
| | | その他 | 21.2% | | その他 | 0.0% | | |
| 明治安田生命 | 8,672件 | 新契約関係 | 13.2% | 63件 | 新契約関係 | 25.4% | 12,709,113件 | 7,200,656名 |
| | | 収納関係 | 5.1% | | 収納関係 | 4.8% | | |
| | | 保全関係 | 34.1% | | 保全関係 | 25.4% | | |
| | | 保険金関係 | 17.9% | | 保険金関係 | 33.3% | | |
| | | その他 | 29.7% | | その他 | 11.1% | | |
| メットライフ生命 | 10,761件 | 新契約関係 | 9.9% | 41件 | 新契約関係 | 31.7% | 9,532,955件 | 9,532,955名 |
| | | 収納関係 | 9.8% | | 収納関係 | 4.9% | | |
| | | 保全関係 | 31.3% | | 保全関係 | 26.8% | | |
| | | 保険金関係 | 29.5% | | 保険金関係 | 36.6% | | |
| | | その他 | 19.5% | | その他 | 0.0% | | |
| メディケア生命 | 772件 | 新契約関係 | 47.2% | 15件 | 新契約関係 | 13.3% | 2,203,853件 | 1,870,166名 |
| | | 収納関係 | 5.2% | | 収納関係 | 6.7% | | |
| | | 保全関係 | 9.8% | | 保全関係 | 6.7% | | |
| | | 保険金関係 | 29.3% | | 保険金関係 | 73.3% | | |
| | | その他 | 8.5% | | その他 | 0.0% | | |

2025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 |
|----------|----------------|------------------------|-------|-------------------|------------------------|-------|------------|----------|
| | | | | | | | | |
| ライフネット生命 | 896件 | 新契約関係 | 38.3% | 2件 | 新契約関係 | 0.0% | 647,914件 | 407,592名 |
| | | 収納関係 | 8.4% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 11.3% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 20.1% | | 保険金関係 | 50.0% | | |
| | | その他 | 22.0% | | その他 | 50.0% | | |
| 楽天生命 | 474件 | 新契約関係 | 11.2% | 4件 | 新契約関係 | 25.0% | 729,384件 | 452,182名 |
| | | 収納関係 | 13.3% | | 収納関係 | 0.0% | | |
| | | 保全関係 | 18.1% | | 保全関係 | 0.0% | | |
| | | 保険金関係 | 18.6% | | 保険金関係 | 75.0% | | |
| | | その他 | 38.8% | | その他 | 0.0% | | |