

2025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	7,095件	新契約関係	8.1%	95件	新契約関係	29.5%	5,798,570件	3,195,671名
		収納関係	7.4%		収納関係	3.2%		
		保全関係	19.5%		保全関係	29.5%		
		保険金関係	19.1%		保険金関係	35.8%		
		その他	45.9%		その他	2.1%		
朝日生命	7,131件	新契約関係	6.6%	78件	新契約関係	21.8%	7,487,040件	2,373,484名
		収納関係	4.7%		収納関係	1.3%		
		保全関係	31.6%		保全関係	28.2%		
		保険金関係	15.6%		保険金関係	43.6%		
		その他	41.4%		その他	5.1%		
アフラック	23,816件	新契約関係	22.1%	80件	新契約関係	17.5%	22,066,104件	13,695,854名
		収納関係	8.7%		収納関係	2.5%		
		保全関係	28.4%		保全関係	25.0%		
		保険金関係	22.7%		保険金関係	37.5%		
		その他	18.2%		その他	17.5%		
SBI生命	263件	新契約関係	46.0%	6件	新契約関係	0.0%	214,379件	178,632名
		収納関係	11.8%		収納関係	0.0%		
		保全関係	11.0%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	18.3%		保険金関係	100.0%		
		その他	12.9%		その他	0.0%		
エヌエヌ生命	358件	新契約関係	13.4%	3件	新契約関係	33.3%	410,291件	410,291名
		収納関係	8.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	43.6%		保全関係	33.3%		
		保険金関係	17.3%		保険金関係	0.0%		
		その他	17.3%		その他	33.3%		
FWD生命	2,470件	新契約関係	9.8%	46件	新契約関係	13.0%	2,145,137件	921,066名
		収納関係	14.9%		収納関係	8.7%		
		保全関係	20.4%		保全関係	15.2%		
		保険金関係	26.8%		保険金関係	39.1%		
		その他	28.0%		その他	23.9%		
オリックス生命	13,650件	新契約関係	15.7%	53件	新契約関係	15.1%	4,783,871件	4,783,871名
		収納関係	9.5%		収納関係	5.7%		
		保全関係	19.0%		保全関係	11.3%		
		保険金関係	48.0%		保険金関係	56.6%		
		その他	7.8%		その他	11.3%		
カーディフ生命	376件	新契約関係	88.6%	2件	新契約関係	0.0%	6,976件	1,474,951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	9.6%		保険金関係	100.0%		
		その他	1.9%		その他	0.0%		
かんぽ生命	13,061件	新契約関係	42.4%	39件	新契約関係	48.7%	12,810,144件	7,795,069名
		収納関係	5.7%		収納関係	5.1%		
		保全関係	17.8%		保全関係	15.4%		
		保険金関係	20.5%		保険金関係	23.1%		
		その他	13.5%		その他	7.7%		
クレディ・アグリコル生命	8件	新契約関係	0.0%	5件	新契約関係	0.0%	21,504件	20,658名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	12.5%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	50.0%		保険金関係	100.0%		
		その他	37.5%		その他	0.0%		
ジブラルタ生命	12,386件	新契約関係	3.4%	39件	新契約関係	30.8%	5,611,000件	5,611,000名
		収納関係	10.3%		収納関係	12.8%		
		保全関係	42.7%		保全関係	28.2%		
		保険金関係	26.0%		保険金関係	15.4%		
		その他	17.6%		その他	12.8%		
住友生命	25,961件	新契約関係	5.9%	100件	新契約関係	30.0%	10,766,619件	6,645,134名
		収納関係	5.2%		収納関係	4.0%		
		保全関係	24.9%		保全関係	24.0%		
		保険金関係	17.4%		保険金関係	20.0%		
		その他	46.6%		その他	22.0%		
ソニー生命	9,069件	新契約関係	9.3%	54件	新契約関係	38.9%	9,346,752件	4,243,493名
		収納関係	8.8%		収納関係	3.7%		
		保全関係	43.1%		保全関係	22.2%		
		保険金関係	14.0%		保険金関係	20.4%		
		その他	24.8%		その他	14.8%		

2025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	2,925件	新契約関係	15.0%	37件	新契約関係	10.8%	5,177,636件	3,657,820名
		収納関係	10.1%		収納関係	5.4%		
		保全関係	19.9%		保全関係	10.8%		
		保険金関係	29.2%		保険金関係	70.3%		
		その他	25.8%		その他	2.7%		
第一生命	13,055件	新契約関係	10.0%	131件	新契約関係	23.7%	25,164,032件	7,322,543名
		収納関係	4.2%		収納関係	3.8%		
		保全関係	21.3%		保全関係	29.0%		
		保険金関係	14.4%		保険金関係	35.1%		
		その他	50.1%		その他	8.4%		
第一フロンティア生命	2,419件	新契約関係	25.6%	16件	新契約関係	56.2%	2,183,124件	1,676,999名
		収納関係	0.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	12.3%		保全関係	31.2%		
		保険金関係	12.2%		保険金関係	6.2%		
		その他	49.9%		その他	6.2%		
大樹生命(旧三井生命)	3,682件	新契約関係	13.8%	41件	新契約関係	36.6%	2,486,126件	1,683,773名
		収納関係	4.8%		収納関係	12.2%		
		保全関係	21.3%		保全関係	12.2%		
		保険金関係	22.6%		保険金関係	34.1%		
		その他	37.5%		その他	4.9%		
大同生命	2,265件	新契約関係	12.6%	9件	新契約関係	22.2%	2,159,212件	750,638名
		収納関係	5.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	26.2%		保全関係	66.7%		
		保険金関係	18.8%		保険金関係	11.1%		
		その他	37.4%		その他	0.0%		
太陽生命	3,817件	新契約関係	30.2%	93件	新契約関係	12.9%	7,687,652件	1,921,465名
		収納関係	7.3%		収納関係	2.2%		
		保全関係	15.6%		保全関係	5.4%		
		保険金関係	22.7%		保険金関係	73.1%		
		その他	24.2%		その他	6.5%		
チューリッヒ生命	5,775件	新契約関係	22.8%	20件	新契約関係	10.0%	1,683,341件	1,422,429名
		収納関係	17.6%		収納関係	5.0%		
		保全関係	15.8%		保全関係	10.0%		
		保険金関係	17.3%		保険金関係	65.0%		
		その他	26.5%		その他	10.0%		
T&Dフィナンシャル生命	2,535件	新契約関係	19.3%	7件	新契約関係	42.9%	623,104件	533,552名
		収納関係	3.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	59.1%		保全関係	28.6%		
		保険金関係	8.8%		保険金関係	14.3%		
		その他	9.8%		その他	14.3%		
東京海上日動あんしん生命	7,961件	新契約関係	11.9%	35件	新契約関係	31.4%	6,303,678件	3,848,456名
		収納関係	10.8%		収納関係	22.9%		
		保全関係	23.2%		保全関係	17.1%		
		保険金関係	24.6%		保険金関係	20.0%		
		その他	29.5%		その他	8.6%		
なないろ生命	1,123件	新契約関係	21.8%	24件	新契約関係	16.7%	804,028件	804,028名
		収納関係	16.7%		収納関係	4.2%		
		保全関係	6.1%		保全関係	4.2%		
		保険金関係	36.2%		保険金関係	75.0%		
		その他	19.1%		その他	0.0%		
ニッセイ・ウェルス生命	532件	新契約関係	27.1%	11件	新契約関係	72.7%	713,550件	615,526名
		収納関係	3.2%		収納関係	0.0%		
		保全関係	40.4%		保全関係	9.1%		
		保険金関係	18.0%		保険金関係	18.2%		
		その他	11.3%		その他	0.0%		
日本生命	22,989件	新契約関係	9.5%	209件	新契約関係	28.2%	34,160,728件	12,055,071名
		収納関係	6.8%		収納関係	4.8%		
		保全関係	33.3%		保全関係	33.0%		
		保険金関係	18.4%		保険金関係	22.5%		
		その他	32.0%		その他	11.5%		
ネオファースト生命	713件	新契約関係	31.1%	13件	新契約関係	15.4%	1,136,856件	1,047,947名
		収納関係	8.4%		収納関係	7.7%		
		保全関係	14.6%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	30.6%		保険金関係	76.9%		
		その他	15.3%		その他	0.0%		

2025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
はなさく生命	1,301件	新契約関係	36.9%	17件	新契約関係	5.9%	870,800件	750,000名
		収納関係	7.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	8.5%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	20.0%		保険金関係	76.5%		
		その他	27.5%		その他	17.6%		
富国生命	6,313件	新契約関係	9.1%	33件	新契約関係	21.2%	3,638,656件	1,678,740名
		収納関係	8.5%		収納関係	6.1%		
		保全関係	35.3%		保全関係	9.1%		
		保険金関係	21.8%		保険金関係	51.5%		
		その他	25.2%		その他	12.1%		
フコクしんらい生命	2,137件	新契約関係	17.5%	2件	新契約関係	50.0%	631,295件	449,043名
		収納関係	3.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	33.2%		保全関係	50.0%		
		保険金関係	15.0%		保険金関係	0.0%		
		その他	31.0%		その他	0.0%		
ブルデンシャル生命	3,801件	新契約関係	11.1%	24件	新契約関係	41.7%	4,669,000件	1,837,335名
		収納関係	10.0%		収納関係	12.5%		
		保全関係	39.8%		保全関係	25.0%		
		保険金関係	13.8%		保険金関係	16.7%		
		その他	25.4%		その他	4.2%		
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)	2,002件	新契約関係	17.4%	3件	新契約関係	100.0%	894,683件	761,273名
		収納関係	5.9%		収納関係	0.0%		
		保全関係	34.3%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	15.2%		保険金関係	0.0%		
		その他	27.2%		その他	0.0%		
マニユライフ生命	1,424件	新契約関係	7.4%	32件	新契約関係	34.4%	1,574,730件	1,094,176名
		収納関係	2.2%		収納関係	6.2%		
		保全関係	14.7%		保全関係	40.6%		
		保険金関係	5.6%		保険金関係	18.8%		
		その他	69.9%		その他	0.0%		
三井住友海上あいおい生命	1,241件	新契約関係	12.5%	30件	新契約関係	16.7%	4,016,822件	4,016,822名
		収納関係	11.4%		収納関係	16.7%		
		保全関係	18.2%		保全関係	6.7%		
		保険金関係	34.2%		保険金関係	46.7%		
		その他	23.6%		その他	13.3%		
三井住友海上プライマリー生命	984件	新契約関係	17.8%	6件	新契約関係	33.3%	1,259,030件	952,222名
		収納関係	0.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	14.0%		保全関係	33.3%		
		保険金関係	9.3%		保険金関係	0.0%		
		その他	58.4%		その他	33.3%		
みどり生命	478件	新契約関係	49.4%	5件	新契約関係	100.0%	283,569件	234,967名
		収納関係	4.8%		収納関係	0.0%		
		保全関係	17.4%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	6.5%		保険金関係	0.0%		
		その他	22.0%		その他	0.0%		
明治安田生命	17,137件	新契約関係	13.4%	111件	新契約関係	27.9%	12,717,001件	7,189,624名
		収納関係	4.7%		収納関係	5.4%		
		保全関係	34.2%		保全関係	26.1%		
		保険金関係	17.0%		保険金関係	30.6%		
		その他	30.7%		その他	9.9%		
明治安田トラスト生命	101件	新契約関係	47.5%	2件	新契約関係	100.0%	16,477件	15,829名
		収納関係	4.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	5.0%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	30.7%		保険金関係	0.0%		
		その他	12.9%		その他	0.0%		
メットライフ生命	20,281件	新契約関係	10.2%	80件	新契約関係	31.2%	9,562,085件	9,562,085名
		収納関係	9.2%		収納関係	5.0%		
		保全関係	30.1%		保全関係	27.5%		
		保険金関係	29.8%		保険金関係	33.8%		
		その他	20.7%		その他	2.5%		
メディケア生命	1,637件	新契約関係	48.5%	30件	新契約関係	20.0%	2,290,248件	1,937,474名
		収納関係	5.3%		収納関係	3.3%		
		保全関係	8.7%		保全関係	3.3%		
		保険金関係	28.8%		保険金関係	73.3%		
		その他	8.7%		その他	0.0%		

2025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

会社名	生保各社に 寄せられた 苦情件数	協会に 寄せられた 生保各社の 苦情件数		個人保険 保有契約件数	お客さま数		
		苦情の内訳 (当該項目件数／苦情件数)	苦情の内訳 (当該項目件数／苦情件数)				
ライフネット生命	1,766件	新契約関係	35.3%	新契約関係	0.0%	659,078件	413,667名
		収納関係	9.2%	収納関係	14.3%		
		保全関係	12.2%	保全関係	0.0%		
		保険金関係	21.4%	保険金関係	71.4%		
		その他	21.9%	その他	14.3%		
楽天生命	903件	新契約関係	9.1%	新契約関係	25.0%	725,626件	448,508名
		収納関係	13.7%	収納関係	12.5%		
		保全関係	16.4%	保全関係	0.0%		
		保険金関係	17.7%	保険金関係	62.5%		
		その他	43.1%	その他	0.0%		

<参考>