

2025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 (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	10,933件	新契約関係	7.9%	150件	新契約関係	26.0%	5,833,630件	3,211,112名
		収納関係	7.3%		収納関係	2.7%		
		保全関係	18.8%		保全関係	24.7%		
		保険金関係	18.5%		保険金関係	45.3%		
		その他	47.6%		その他	1.3%		
朝日生命	11,421件	新契約関係	6.4%	115件	新契約関係	21.7%	7,447,763件	2,366,067名
		収納関係	4.3%		収納関係	1.7%		
		保全関係	31.8%		保全関係	28.7%		
		保険金関係	14.2%		保険金関係	39.1%		
		その他	43.4%		その他	8.7%		
アフラック	42,495件	新契約関係	18.4%	123件	新契約関係	17.1%	21,992,907件	13,627,608名
		収納関係	7.2%		収納関係	2.4%		
		保全関係	23.7%		保全関係	22.8%		
		保険金関係	19.4%		保険金関係	43.1%		
		その他	31.3%		その他	14.6%		
SBI生命	382件	新契約関係	43.2%	7件	新契約関係	0.0%	218,613件	183,357名
		収納関係	11.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	15.7%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	18.1%		保険金関係	100.0%		
		その他	12.0%		その他	0.0%		
エヌエヌ生命	568件	新契約関係	13.7%	6件	新契約関係	16.7%	402,503件	402,503名
		収納関係	9.3%		収納関係	0.0%		
		保全関係	43.8%		保全関係	16.7%		
		保険金関係	15.5%		保険金関係	50.0%		
		その他	17.6%		その他	16.7%		
FWD生命	3,881件	新契約関係	9.3%	75件	新契約関係	10.7%	2,181,682件	911,763名
		収納関係	12.6%		収納関係	9.3%		
		保全関係	19.8%		保全関係	17.3%		
		保険金関係	24.4%		保険金関係	32.0%		
		その他	33.9%		その他	30.7%		
オリックス生命	20,894件	新契約関係	15.7%	86件	新契約関係	18.6%	4,770,356件	4,770,356名
		収納関係	9.1%		収納関係	7.0%		
		保全関係	18.8%		保全関係	12.8%		
		保険金関係	46.2%		保険金関係	52.3%		
		その他	10.2%		その他	9.3%		
カーディフ生命	610件	新契約関係	89.0%	3件	新契約関係	0.0%	6,918件	1,491,388名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	0.2%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	9.2%		保険金関係	100.0%		
		その他	1.6%		その他	0.0%		
かんぼ生命	21,156件	新契約関係	41.4%	71件	新契約関係	42.3%	12,661,334件	7,710,966名
		収納関係	5.2%		収納関係	4.2%		
		保全関係	17.5%		保全関係	19.7%		
		保険金関係	21.3%		保険金関係	26.8%		
		その他	14.6%		その他	7.0%		
クレディ・アグリコル生命	13件	新契約関係	7.7%	6件	新契約関係	0.0%	19,866件	19,113名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	15.4%		保全関係	16.7%		
		保険金関係	38.5%		保険金関係	83.3%		
		その他	38.5%		その他	0.0%		
ジブラルタ生命	19,503件	新契約関係	3.5%	54件	新契約関係	29.6%	5,581,841件	5,581,841名
		収納関係	9.5%		収納関係	11.1%		
		保全関係	42.7%		保全関係	25.9%		
		保険金関係	24.0%		保険金関係	18.5%		
		その他	20.3%		その他	14.8%		
住友生命	39,391件	新契約関係	6.3%	152件	新契約関係	30.9%	10,743,655件	6,645,134名
		収納関係	4.9%		収納関係	3.9%		
		保全関係	27.0%		保全関係	27.6%		
		保険金関係	17.3%		保険金関係	20.4%		
		その他	44.5%		その他	17.1%		
ソニー生命	14,480件	新契約関係	9.1%	77件	新契約関係	39.0%	9,379,730件	4,257,803名
		収納関係	7.9%		収納関係	2.6%		
		保全関係	41.7%		保全関係	24.7%		
		保険金関係	13.5%		保険金関係	20.8%		
		その他	27.8%		その他	13.0%		
SOMPOひまわり生命	4,560件	新契約関係	14.2%	48件	新契約関係	10.4%	5,198,421件	3,673,267名
		収納関係	9.9%		収納関係	6.2%		
		保全関係	18.9%		保全関係	12.5%		
		保険金関係	29.5%		保険金関係	64.6%		
		その他	27.5%		その他	6.2%		
第一生命	20,429件	新契約関係	9.8%	206件	新契約関係	25.7%	25,264,150件	7,289,350名
		収納関係	3.9%		収納関係	4.4%		
		保全関係	19.8%		保全関係	29.1%		
		保険金関係	14.3%		保険金関係	33.0%		
		その他	52.2%		その他	7.8%		
第一フロンティア生命	3,939件	新契約関係	26.0%	25件	新契約関係	60.0%	2,220,565件	1,708,420名
		収納関係	0.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	13.9%		保全関係	28.0%		
		保険金関係	11.1%		保険金関係	8.0%		
		その他	48.9%		その他	4.0%		

2025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 (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
大樹生命(旧三井生命)	5,473件	新契約関係	13.1%	66件	新契約関係	33.3%	2,475,405件	1,674,038名
		収納関係	4.4%		収納関係	9.1%		
		保全関係	21.7%		保全関係	19.7%		
		保険金関係	22.1%		保険金関係	33.3%		
		その他	38.7%		その他	4.5%		
大同生命	3,424件	新契約関係	12.1%	20件	新契約関係	25.0%	2,165,216件	749,360名
		収納関係	4.9%		収納関係	0.0%		
		保全関係	26.9%		保全関係	50.0%		
		保険金関係	18.5%		保険金関係	25.0%		
		その他	37.6%		その他	0.0%		
太陽生命	6,102件	新契約関係	29.4%	138件	新契約関係	15.9%	7,641,438件	1,901,226名
		収納関係	6.7%		収納関係	2.2%		
		保全関係	16.0%		保全関係	8.0%		
		保険金関係	21.2%		保険金関係	68.1%		
		その他	26.8%		その他	5.8%		
チューリッヒ生命	10,100件	新契約関係	20.6%	28件	新契約関係	14.3%	1,708,585件	1,441,309名
		収納関係	16.2%		収納関係	3.6%		
		保全関係	14.5%		保全関係	10.7%		
		保険金関係	14.2%		保険金関係	60.7%		
		その他	34.4%		その他	10.7%		
T&Dフィナンシャル生命	4,144件	新契約関係	18.8%	9件	新契約関係	55.6%	634,694件	542,360名
		収納関係	2.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	54.7%		保全関係	22.2%		
		保険金関係	8.1%		保険金関係	11.1%		
		その他	16.0%		その他	11.1%		
東京海上日動あんしん生命	13,177件	新契約関係	11.4%	58件	新契約関係	34.5%	6,286,710件	3,841,124名
		収納関係	9.8%		収納関係	17.2%		
		保全関係	22.4%		保全関係	20.7%		
		保険金関係	23.4%		保険金関係	17.2%		
		その他	33.0%		その他	10.3%		
なないろ生命	1,813件	新契約関係	24.2%	44件	新契約関係	9.1%	862,601件	862,601名
		収納関係	16.9%		収納関係	2.3%		
		保全関係	6.7%		保全関係	6.8%		
		保険金関係	35.2%		保険金関係	79.5%		
		その他	17.0%		その他	2.3%		
ニッセイ・ウェルス生命	723件	新契約関係	26.6%	14件	新契約関係	71.4%	737,835件	637,288名
		収納関係	3.7%		収納関係	0.0%		
		保全関係	40.5%		保全関係	7.1%		
		保険金関係	18.1%		保険金関係	21.4%		
		その他	11.1%		その他	0.0%		
日本生命	35,581件	新契約関係	9.7%	333件	新契約関係	28.8%	34,095,883件	12,041,962名
		収納関係	6.5%		収納関係	4.2%		
		保全関係	32.3%		保全関係	29.7%		
		保険金関係	18.0%		保険金関係	26.1%		
		その他	33.5%		その他	11.1%		
ネオファースト生命	1,186件	新契約関係	29.6%	19件	新契約関係	10.5%	1,195,636件	1,093,557名
		収納関係	8.1%		収納関係	10.5%		
		保全関係	14.0%		保全関係	5.3%		
		保険金関係	31.5%		保険金関係	73.7%		
		その他	16.8%		その他	0.0%		
はなさく生命	2,054件	新契約関係	36.9%	28件	新契約関係	14.3%	922,000件	791,000名
		収納関係	7.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	8.1%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	20.4%		保険金関係	71.4%		
		その他	27.3%		その他	14.3%		
富国生命	10,067件	新契約関係	8.3%	53件	新契約関係	22.6%	3,641,019件	1,678,383名
		収納関係	7.9%		収納関係	3.8%		
		保全関係	33.0%		保全関係	11.3%		
		保険金関係	21.4%		保険金関係	50.9%		
		その他	29.4%		その他	11.3%		
フコクしんらい生命	3,111件	新契約関係	16.7%	2件	新契約関係	50.0%	625,943件	448,722名
		収納関係	3.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	30.3%		保全関係	50.0%		
		保険金関係	14.9%		保険金関係	0.0%		
		その他	34.9%		その他	0.0%		
ブルデンシャル生命	6,546件	新契約関係	10.1%	41件	新契約関係	41.5%	4,682,000件	1,838,543名
		収納関係	8.5%		収納関係	9.8%		
		保全関係	37.3%		保全関係	24.4%		
		保険金関係	11.8%		保険金関係	17.1%		
		その他	32.4%		その他	7.3%		
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)	3,793件	新契約関係	16.7%	6件	新契約関係	100.0%	907,939件	772,389名
		収納関係	4.7%		収納関係	0.0%		
		保全関係	36.7%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	12.9%		保険金関係	0.0%		
		その他	28.9%		その他	0.0%		
マニライフ生命	2,291件	新契約関係	7.5%	55件	新契約関係	38.2%	1,581,582件	1,098,994名
		収納関係	1.6%		収納関係	9.1%		
		保全関係	11.2%		保全関係	32.7%		
		保険金関係	5.0%		保険金関係	18.2%		
		その他	74.8%		その他	1.8%		

2025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 (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
三井住友海上あいおい生命	1,869件	新契約関係	14.2%	42件	新契約関係	19.0%	4,007,878件	4,007,878名
		収納関係	9.7%		収納関係	14.3%		
		保全関係	18.8%		保全関係	9.5%		
		保険金関係	29.8%		保険金関係	45.2%		
		その他	27.4%		その他	11.9%		
三井住友海上プライマリー生命	1,578件	新契約関係	18.9%	11件	新契約関係	45.5%	1,275,003件	960,958名
		収納関係	0.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	14.1%		保全関係	18.2%		
		保険金関係	9.5%		保険金関係	9.1%		
		その他	57.0%		その他	27.3%		
みどり生命	849件	新契約関係	45.7%	6件	新契約関係	100.0%	286,455件	237,920名
		収納関係	4.8%		収納関係	0.0%		
		保全関係	19.4%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	5.4%		保険金関係	0.0%		
		その他	24.6%		その他	0.0%		
明治安田生命	26,251件	新契約関係	13.1%	158件	新契約関係	24.7%	12,713,707件	7,185,466名
		収納関係	4.3%		収納関係	3.8%		
		保全関係	33.5%		保全関係	29.1%		
		保険金関係	16.5%		保険金関係	31.6%		
		その他	32.6%		その他	10.8%		
明治安田トラスト生命	125件	新契約関係	49.6%	3件	新契約関係	66.7%	15,715件	15,089名
		収納関係	4.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	4.0%		保全関係	33.3%		
		保険金関係	28.8%		保険金関係	0.0%		
		その他	13.6%		その他	0.0%		
メットライフ生命	29,201件	新契約関係	10.2%	125件	新契約関係	32.8%	9,569,297件	9,569,297名
		収納関係	8.7%		収納関係	4.0%		
		保全関係	29.9%		保全関係	23.2%		
		保険金関係	28.5%		保険金関係	35.2%		
		その他	22.7%		その他	4.8%		
メディケア生命	2,764件	新契約関係	47.9%	45件	新契約関係	17.8%	2,368,708件	2,000,623名
		収納関係	4.5%		収納関係	2.2%		
		保全関係	9.1%		保全関係	6.7%		
		保険金関係	28.3%		保険金関係	73.3%		
		その他	10.2%		その他	0.0%		
ライフネット生命	2,593件	新契約関係	34.0%	10件	新契約関係	0.0%	670,589件	419,706名
		収納関係	9.0%		収納関係	10.0%		
		保全関係	11.0%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	19.8%		保険金関係	80.0%		
		その他	26.2%		その他	10.0%		
楽天生命	1,437件	新契約関係	7.3%	15件	新契約関係	13.3%	719,054件	443,710名
		収納関係	12.1%		収納関係	6.7%		
		保全関係	14.1%		保全関係	6.7%		
		保険金関係	14.9%		保険金関係	73.3%		
		その他	51.6%		その他	0.0%		