

2025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	14,247件	新契約関係	7.9%	214件	新契約関係	28.0%	5,845,317件	3,215,678名
		収納関係	7.2%		収納関係	2.3%		
		保全関係	18.6%		保全関係	20.1%		
		保険金関係	19.0%		保険金関係	45.3%		
		その他	47.3%		その他	4.2%		
朝日生命	15,290件	新契約関係	6.2%	155件	新契約関係	21.3%	7,413,979件	2,354,931名
		収納関係	4.4%		収納関係	1.9%		
		保全関係	32.1%		保全関係	29.7%		
		保険金関係	14.0%		保険金関係	38.1%		
		その他	43.3%		その他	9.0%		
アフラック	57,614件	新契約関係	17.1%	164件	新契約関係	17.7%	21,879,987件	13,540,946名
		収納関係	7.1%		収納関係	3.0%		
		保全関係	22.8%		保全関係	20.7%		
		保険金関係	19.2%		保険金関係	44.5%		
		その他	33.8%		その他	14.0%		
SBI生命	488件	新契約関係	43.0%	7件	新契約関係	0.0%	225,663件	186,672名
		収納関係	10.7%		収納関係	0.0%		
		保全関係	15.2%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	18.9%		保険金関係	100.0%		
		その他	12.3%		その他	0.0%		
エヌエヌ生命	745件	新契約関係	12.3%	10件	新契約関係	10.0%	393,713件	393,713名
		収納関係	10.6%		収納関係	0.0%		
		保全関係	44.3%		保全関係	40.0%		
		保険金関係	16.4%		保険金関係	40.0%		
		その他	16.4%		その他	10.0%		
FWD生命	5,193件	新契約関係	8.3%	100件	新契約関係	18.0%	2,214,363件	902,696名
		収納関係	12.0%		収納関係	9.0%		
		保全関係	19.4%		保全関係	18.0%		
		保険金関係	25.2%		保険金関係	29.0%		
		その他	35.1%		その他	26.0%		
オリックス生命	27,898件	新契約関係	15.4%	115件	新契約関係	20.0%	4,757,627件	4,757,627名
		収納関係	9.0%		収納関係	6.1%		
		保全関係	18.3%		保全関係	12.2%		
		保険金関係	47.3%		保険金関係	52.2%		
		その他	10.1%		その他	9.6%		
カーディフ生命	797件	新契約関係	89.2%	5件	新契約関係	0.0%	6,865件	1,505,105名
		収納関係	0.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	0.1%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	8.8%		保険金関係	100.0%		
		その他	1.8%		その他	0.0%		
かんぽ生命	27,744件	新契約関係	40.1%	108件	新契約関係	42.6%	12,479,000件	7,612,908名
		収納関係	4.9%		収納関係	4.6%		
		保全関係	18.1%		保全関係	20.4%		
		保険金関係	21.9%		保険金関係	27.8%		
		その他	15.0%		その他	4.6%		
クレディ・アグリコル生命	18件	新契約関係	5.6%	8件	新契約関係	0.0%	17,221件	16,667名
		収納関係	0.0%		収納関係	0.0%		
		保全関係	16.7%		保全関係	12.5%		
		保険金関係	38.9%		保険金関係	87.5%		
		その他	38.9%		その他	0.0%		
ジブラルタ生命	25,971件	新契約関係	3.4%	89件	新契約関係	28.1%	5,537,806件	5,537,806名
		収納関係	9.3%		収納関係	11.2%		
		保全関係	43.6%		保全関係	27.0%		
		保険金関係	24.1%		保険金関係	21.3%		
		その他	19.6%		その他	12.4%		
住友生命	50,605件	新契約関係	6.5%	221件	新契約関係	29.9%	10,762,292件	6,581,231名
		収納関係	4.9%		収納関係	3.2%		
		保全関係	27.4%		保全関係	26.7%		
		保険金関係	18.3%		保険金関係	23.5%		
		その他	42.9%		その他	16.7%		
ソニー生命	19,739件	新契約関係	8.8%	109件	新契約関係	41.3%	9,404,148件	4,271,007名
		収納関係	7.5%		収納関係	1.8%		
		保全関係	42.2%		保全関係	21.1%		
		保険金関係	13.0%		保険金関係	18.3%		
		その他	28.5%		その他	17.4%		

2025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	6,240件	新契約関係	13.2%	69件	新契約関係	11.6%	5,220,135件	3,854,093名
		収納関係	10.0%		収納関係	5.8%		
		保全関係	19.2%		保全関係	11.6%		
		保険金関係	31.2%		保険金関係	62.3%		
		その他	26.3%		その他	8.7%		
第一生命	27,434件	新契約関係	9.4%	308件	新契約関係	23.7%	25,330,645件	7,221,150名
		収納関係	3.8%		収納関係	5.5%		
		保全関係	19.2%		保全関係	27.9%		
		保険金関係	14.4%		保険金関係	35.4%		
		その他	53.1%		その他	7.5%		
第一ネオ生命	1,612件	新契約関係	29.0%	25件	新契約関係	8.0%	1,248,392件	1,139,810名
		収納関係	8.3%		収納関係	12.0%		
		保全関係	14.0%		保全関係	8.0%		
		保険金関係	31.7%		保険金関係	72.0%		
		その他	17.1%		その他	0.0%		
第一フロンティア生命	5,388件	新契約関係	25.7%	29件	新契約関係	65.5%	2,247,655件	1,729,410名
		収納関係	0.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	14.7%		保全関係	24.1%		
		保険金関係	11.6%		保険金関係	6.9%		
		その他	47.9%		その他	3.4%		
大樹生命(旧三井生命)	7,409件	新契約関係	12.6%	101件	新契約関係	32.7%	2,458,418件	1,660,912名
		収納関係	4.3%		収納関係	5.9%		
		保全関係	21.2%		保全関係	16.8%		
		保険金関係	22.2%		保険金関係	36.6%		
		その他	39.7%		その他	7.9%		
大同生命	4,400件	新契約関係	11.7%	29件	新契約関係	27.6%	2,154,383件	745,349名
		収納関係	5.2%		収納関係	0.0%		
		保全関係	28.0%		保全関係	37.9%		
		保険金関係	19.2%		保険金関係	31.0%		
		その他	35.8%		その他	3.4%		
太陽生命	8,101件	新契約関係	29.1%	183件	新契約関係	20.8%	7,623,613件	1,882,330名
		収納関係	6.5%		収納関係	1.6%		
		保全関係	16.5%		保全関係	8.2%		
		保険金関係	21.3%		保険金関係	62.3%		
		その他	26.6%		その他	7.1%		
チューリッヒ生命	13,559件	新契約関係	20.6%	40件	新契約関係	15.0%	1,734,579件	1,460,726名
		収納関係	16.7%		収納関係	5.0%		
		保全関係	14.2%		保全関係	10.0%		
		保険金関係	15.4%		保険金関係	60.0%		
		その他	33.0%		その他	10.0%		
T&Dフィナンシャル生命	6,031件	新契約関係	16.8%	15件	新契約関係	53.3%	645,480件	550,266名
		収納関係	1.9%		収納関係	0.0%		
		保全関係	50.2%		保全関係	26.7%		
		保険金関係	7.2%		保険金関係	13.3%		
		その他	23.9%		その他	6.7%		
東京海上日動あんしん生命	19,152件	新契約関係	11.5%	91件	新契約関係	33.0%	6,277,011件	3,836,394名
		収納関係	10.1%		収納関係	17.6%		
		保全関係	24.7%		保全関係	17.6%		
		保険金関係	23.0%		保険金関係	24.2%		
		その他	30.8%		その他	7.7%		
なないろ生命	2,461件	新契約関係	25.2%	60件	新契約関係	15.0%	930,807件	930,807名
		収納関係	15.6%		収納関係	1.7%		
		保全関係	6.7%		保全関係	5.0%		
		保険金関係	35.6%		保険金関係	76.7%		
		その他	17.0%		その他	1.7%		
ニッセイ・ウェルス生命	904件	新契約関係	27.4%	20件	新契約関係	70.0%	766,729件	662,640名
		収納関係	3.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	40.9%		保全関係	5.0%		
		保険金関係	18.3%		保険金関係	25.0%		
		その他	10.0%		その他	0.0%		
日本生命	48,198件	新契約関係	9.5%	469件	新契約関係	29.4%	34,079,825件	12,021,503名
		収納関係	6.3%		収納関係	3.4%		
		保全関係	32.5%		保全関係	27.9%		
		保険金関係	18.1%		保険金関係	26.9%		
		その他	33.6%		その他	12.4%		

2025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	2,602件	新契約関係	35.9%	41件	新契約関係	19.5%	974,300件	830,000名
		収納関係	8.3%		収納関係	0.0%		
		保全関係	9.1%		保全関係	2.4%		
		保険金関係	21.2%		保険金関係	68.3%		
		その他	25.6%		その他	9.8%		
富国生命	12,966件	新契約関係	8.4%	66件	新契約関係	21.2%	3,633,928件	1,674,509名
		収納関係	8.1%		収納関係	3.0%		
		保全関係	32.8%		保全関係	12.1%		
		保険金関係	22.6%		保険金関係	51.5%		
		その他	28.1%		その他	12.1%		
フコクしんらい生命	3,984件	新契約関係	15.9%	3件	新契約関係	66.7%	621,300件	445,266名
		収納関係	3.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	29.2%		保全関係	33.3%		
		保険金関係	15.1%		保険金関係	0.0%		
		その他	36.7%		その他	0.0%		
ブルデンシャル生命	40,196件	新契約関係	2.5%	93件	新契約関係	39.8%	4,623,000件	1,817,883名
		収納関係	2.0%		収納関係	8.6%		
		保全関係	9.7%		保全関係	19.4%		
		保険金関係	2.9%		保険金関係	14.0%		
		その他	82.9%		その他	18.3%		
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)	5,597件	新契約関係	15.0%	9件	新契約関係	77.8%	911,702件	775,267名
		収納関係	4.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	34.1%		保全関係	11.1%		
		保険金関係	11.0%		保険金関係	0.0%		
		その他	35.9%		その他	11.1%		
マニライフ生命	3,332件	新契約関係	6.7%	69件	新契約関係	36.2%	1,588,588件	1,105,073名
		収納関係	1.6%		収納関係	7.2%		
		保全関係	9.5%		保全関係	29.0%		
		保険金関係	4.7%		保険金関係	20.3%		
		その他	77.4%		その他	7.2%		
三井住友海上あいおい生命	2,455件	新契約関係	14.3%	58件	新契約関係	19.0%	4,001,710件	4,001,710名
		収納関係	10.1%		収納関係	13.8%		
		保全関係	18.7%		保全関係	8.6%		
		保険金関係	28.7%		保険金関係	46.6%		
		その他	28.2%		その他	12.1%		
三井住友海上プライマリー生命	2,198件	新契約関係	17.4%	21件	新契約関係	61.9%	1,279,325件	961,638名
		収納関係	0.4%		収納関係	0.0%		
		保全関係	13.4%		保全関係	19.0%		
		保険金関係	9.5%		保険金関係	4.8%		
		その他	59.3%		その他	14.3%		
みどり生命	1,181件	新契約関係	44.6%	8件	新契約関係	87.5%	288,243件	239,771名
		収納関係	5.5%		収納関係	0.0%		
		保全関係	19.6%		保全関係	12.5%		
		保険金関係	6.3%		保険金関係	0.0%		
		その他	24.0%		その他	0.0%		
明治安田生命	34,977件	新契約関係	12.9%	223件	新契約関係	22.9%	12,711,261件	7,182,411名
		収納関係	4.4%		収納関係	3.1%		
		保全関係	33.2%		保全関係	26.5%		
		保険金関係	16.4%		保険金関係	35.0%		
		その他	33.0%		その他	12.6%		
明治安田トラスト生命	147件	新契約関係	46.3%	3件	新契約関係	66.7%	14,996件	14,399名
		収納関係	4.1%		収納関係	0.0%		
		保全関係	4.1%		保全関係	0.0%		
		保険金関係	33.3%		保険金関係	33.3%		
		その他	12.2%		その他	0.0%		
メットライフ生命	38,076件	新契約関係	10.2%	184件	新契約関係	31.5%	9,576,470件	9,576,470名
		収納関係	8.6%		収納関係	4.9%		
		保全関係	30.5%		保全関係	21.2%		
		保険金関係	27.4%		保険金関係	34.8%		
		その他	23.3%		その他	7.6%		
メディケア生命	3,687件	新契約関係	46.2%	56件	新契約関係	23.2%	2,446,107件	2,065,781名
		収納関係	5.1%		収納関係	1.8%		
		保全関係	9.1%		保全関係	7.1%		
		保険金関係	29.1%		保険金関係	67.9%		
		その他	10.5%		その他	0.0%		

2025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

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)	
		新契約関係			新契約関係	
ライフネット生命	3,524件	収納関係	34.3%	17件	収納関係	0.0%
		保全関係	9.2%		保全関係	5.9%
		保険金関係	11.0%		保険金関係	5.9%
		その他	19.1%		その他	82.4%
			26.4%			5.9%
楽天生命	1,792件	新契約関係	7.3%	23件	新契約関係	17.4%
		収納関係	12.1%		収納関係	4.3%
		保全関係	15.6%		保全関係	13.0%
		保険金関係	17.9%		保険金関係	60.9%
		その他	47.2%		その他	4.3%

<参考>

個人保険 保有契約件数	お客さま数
686,237件	428,182名
687,066件	414,174名