

2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 満足度の高い『保険会社』ランキング発表

**【ソニー損害保険】が
『自動車保険』では5年連続、『火災保険』では3年連続総合1位
【ソニー生命】が『生命保険』『医療保険』の2冠達成**



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒）は、『保険会社』についての満足度調査を実施し、2022年1月4日（火）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度[®]」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 『保険会社』総合ランキング TOP5

自動車保険			バイク保険			評価項目		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	ソニー損害保険	76.5	1位	アクサ損害保険（アクサダイレクト）	75.9	■『自動車保険』『バイク保険』（7項目） 「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」「保険料」 「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」 「ロードサービス」		
2位	セゾン自動車火災保険（おとなの自動車保険）	75.4	2位	三井住友海上火災保険	75.4			
3位	AIG損害保険	75.0	3位	チューリッヒ保険	75.3			
4位	イデザイン損害保険	74.9	4位	東京海上日動火災保険	74.8			
5位	東京海上日動火災保険	74.7	5位	三井ダイレクト損害保険	74.5			
自転車保険			火災保険			■『自転車保険』（3項目） 「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」「保険料」		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	セブン-イレブンの自転車保険	73.1	1位	ソニー損害保険	73.4			
2位	あいおいニッセイ同和損害保険	72.7	2位	セゾン自動車火災保険	71.5			
3位	損保ジャパン	72.5	3位	SBI損害保険	71.1			
4位	ローソン自転車ほけん	72.2	4位	セコム損害保険	70.8	■『火災保険』（4項目） 「加入手続き」「商品内容」「保険料」「サービス体制」		
5位	三井住友海上火災保険	72.1	5位	東京海上日動火災保険	70.7			
5位	楽天 超かんたん保険	72.1						
生命保険			医療保険			がん保険		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ソニー生命	73.2	1位	ソニー生命	76.1	1位	アフラック	75.1
2位	プルデンシャル生命	72.4	2位	ライフネット生命	75.8	2位	東京海上日動あんしん生命	74.4
3位	FWD生命	71.0	3位	チューリッヒ生命	74.3	3位	ソニー生命	73.8
3位	ライフネット生命	71.0	4位	アフラック	74.1	3位	メットライフ生命	73.8
5位	SOMPOひまわり生命	70.9	5位	アクサダイレクト生命	73.3	5位	アクサ生命	73.7
			5位	SOMPOひまわり生命	73.3			

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

TOPICS

- 『自動車保険』【ソニー損害保険】、2018年から5年連続9度目の総合1位
- 『バイク保険』【アクサ損害保険（アクサダイレクト）】が2015年以来2度目の総合1位
- 『自転車保険』【セブン-イレブンの自転車保険】が2016年以来3度目の総合1位
- 『火災保険』【ソニー損害保険】、3年連続総合1位
- 『生命保険』【ソニー生命】、2019年以来2度目の総合1位
- 『医療保険』【ソニー生命】、2020年以来2度目の総合1位
- 『がん保険』【アフラック】、2018年以来2度目の総合1位

■【ソニー損害保険】、『自動車保険』と『火災保険』で総合1位
『自動車保険』では、2018年から5年連続9度目の総合1位

『自動車保険』と『火災保険』のランキングは共に、【ソニー損害保険（ソニー損害保険株式会社 本社：東京都大田区）】が総合1位となりました。

同社は『自動車保険』で2018年から5年連続9度目の1位を獲得。全7つの評価項目のうち、「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」の2項目で1位となりました。また、年代別「30代」「40代」「50代」、業態別「ダイレクト型」、でも1位を獲得しています。

『自動車保険』評価項目別ランキング TOP3

加入・更新手続き			商品内容の充実度			保険料		
1位	ソニー損害保険	79.5	1位	ソニー損害保険	75.6	1位	SBI損害保険	75.3
2位	AIG損害保険	79.3	2位	セゾン自動車火災保険（おとなの自動車保険）	75.4	2位	セゾン自動車火災保険（おとなの自動車保険）	74.7
2位	セゾン自動車火災保険（おとなの自動車保険）	79.3	3位	AIG損害保険	75.3	3位	AIG損害保険	74.6
						3位	ソニー損害保険	74.6
事故対応			調査・認定結果			受取額・支払いスピード		
1位	AIG損害保険	77.0	1位	AIG損害保険	75.3	1位	AIG損害保険	76.3
2位	ソニー損害保険	76.9	2位	ソニー損害保険	75.1	2位	ソニー損害保険	75.7
3位	日新火災海上保険	76.4	3位	日新火災海上保険	74.6	3位	損保ジャパン	75.4
						3位	日新火災海上保険	75.4

ロードサービス		
1位	AIG損害保険	75.2
2位	ソニー損害保険	74.7
3位	損保ジャパン	74.2

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

～【ソニー損害保険】『自動車保険』について 実際の利用者コメント～

「ロードサービス対応が、迅速かつ丁寧だった（50代・男性）」

「何に対してもスピード感があって時間をあまりかけずにテキパキと話が進むので良かった（30代・男性）」

「対応の早さと、担当の方が親身になって相談を受けてくれた点が良かった（40代・女性）」

【ソニー損害保険】は、今回3回目の発表となる『火災保険』でも1位を獲得。評価項目別「加入手続き」「商品内容」「保険料」「サービス体制」の全4項目すべてで1位に。また、住居別「戸建て」「マンション」でも1位となっています。

『火災保険』評価項目別ランキング TOP3

加入手続き			商品内容			保険料		
1位	ソニー損害保険	74.7	1位	ソニー損害保険	72.9	1位	ソニー損害保険	72.8
2位	セゾン自動車火災保険	73.4	2位	セゾン自動車火災保険	71.4	2位	セゾン自動車火災保険	71.8
3位	損保ジャパン	73.0	3位	セコム損害保険	71.2	3位	セコム損害保険	71.3
サービス体制								
1位	ソニー損害保険	70.2						
2位	三井住友海上火災保険	69.6						
3位	東京海上日動火災保険	69.5						

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

～【ソニー損害保険】『火災保険』について 実際の利用者コメント～

「全てネットで完結し、不明点は電話でも対応してもらえた点が良かった（30代・男性）」

「補償内容、補償範囲が広くて安心出来ます（50代・男性）」

「数社見積もりをとり検討しましたが、我が家に合う契約が的確にできた（60代以上・女性）」

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

■【ソニー生命】が『生命保険』『医療保険』の2冠達成

『生命保険』【ソニー生命】、2019年以来2度目の総合1位

『生命保険』で総合1位となったのは【ソニー生命（ソニー生命保険株式会社 本社：東京都千代田区）】。
2019年以来、2度目の総合1位となりました。

評価項目では「保険料」「アフターフォロー」の2項目で1位。また、ライフステージ別「ファミリー」、年代別「20代」「40代」「50代以上」、男女別「男性」でも1位を獲得しています。

『生命保険』評価項目別ランキング TOP3

加入手続き			商品内容			保険料		
1位	ライフネット生命	75.0	1位	プルデンシャル生命	75.0	1位	ソニー生命	70.3
2位	プルデンシャル生命	74.8	2位	ソニー生命	74.7	2位	FWD生命	70.0
3位	ソニー生命	74.2	3位	ライフネット生命	73.6	3位	SOMPOひまわり生命	69.9
アフターフォロー								
1位	ソニー生命	67.6						
2位	プルデンシャル生命	66.7						
3位	富国生命	65.6	※上記順位以降はサイトにて掲載しております					

～【ソニー生命】『生命保険』について 実際の利用者コメント～

「手厚い保障なのに保険料が安く、据え置きのところ良かった（40代・男性）」

「家族の状況や将来についてまで細かく見てもらった（30代・女性）」

「手続きが簡単で迷うことなく完了でき、コストパフォーマンスが高い（30代・男性）」

■『医療保険』【ソニー生命】、2020年以来2度目の総合1位

【ソニー生命】は『医療保険』でも2020年以来2度目の1位となりました。評価項目別「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」の3項目のほか、年代別「40代」「50代以上」でも1位を獲得しました。

『医療保険』評価項目別ランキング TOP3

加入手続き			商品内容			保険料		
1位	ライフネット生命	77.6	1位	ソニー生命	75.9	1位	ソニー生命	72.8
2位	ソニー生命	77.0	2位	ライフネット生命	75.5	2位	ライフネット生命	72.3
3位	チューリッヒ生命	75.8	3位	チューリッヒ生命	75.3	3位	チューリッヒ生命	71.3
アフターフォロー			受取額・支払いスピード					
1位	ソニー生命	69.6	1位	ライフネット生命	77.3			
2位	第一生命	67.3	2位	ソニー生命	77.1			
3位	住友生命	67.2	3位	SOMPOひまわり生命	77.0	※上記順位以降はサイトにて掲載しております		
3位	大樹生命	67.2						
3位	日本生命	67.2						

～【ソニー生命】『医療保険』について 実際の利用者コメント～

「診断書が不要で診断書費用がかからなかった点と、すぐに給付金が支払われた点が良かった（40代・男性）」

「担当の方がとても親切で、手続きのために何度も足を運んでくださり、納得のいくまで説明して下さった（50代・女性）」

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

■『バイク保険』【アクサ損害保険（アクサダイレクト）】が2015年以來2度目の総合1位

『バイク保険』では【アクサ損害保険（アクサダイレクト） <アクサ損害保険株式会社 本社:東京都台東区>】が2015年以來2度目の総合1位を獲得しました。

また、「加入・更新手続き」「商品内容の充実度」「保険料」「事故対応」の4つの評価項目と、年代別「30代」「40代」でも1位を獲得しています。

■『自転車保険』【セブン-イレブンの自転車保険】が2016年以來3度目の総合1位

『自転車保険』では【セブン-イレブンの自転車保険（株式会社セブンドリーム・ドットコム 本社:東京都千代田区）】が2016年以來3度目の総合1位を獲得しました。

また、評価項目「加入・更新手続き」と、年代別「30代」「40代」、補償対象別「本人型」でも1位を獲得しています。

■『がん保険』【アフラック】、2018年以來2度目の総合1位

『がん保険』では【アフラック（アフラック生命保険株式会社 本社:東京都新宿区）】が2018年以來2度目の総合1位を獲得しました。

また、「商品内容」「保険料」の2つの評価項目と、年代別「30代」「40代」「50代以上」でも1位を獲得しています。

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 自動車保険 ランキング

- サンプル数：13,793人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：18社
- 定義：自動車の利用において発生する損害を補償する損害保険の内、任意保険を取り扱っている保険会社
- 調査期間：2021/08/24～2021/09/06、2020/09/18～2020/09/30、2019/09/05～2019/09/20
- 調査対象者
 - 性別：指定なし 年齢：18～79歳 地域：全国
 - 条件：過去4年以内に自分が運転していて自動車保険を適用したことがあり、かつ、自動車保険へ加入する際に選定に関与した人
- URL：https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 バイク保険 ランキング

- サンプル数：3,838人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：10社
- 定義：バイクの利用において発生する損害を補償する損害保険の内、任意保険を取り扱っている保険会社
ただし、「自動車保険のバイクの補償に関する特約」は対象外とする
- 調査期間：2021/08/16～2021/08/23、2020/08/25～2020/09/03、2019/09/02～2019/09/26
- 調査対象者
 - 性別：指定なし 年齢：18～79歳 地域：全国
 - 条件：過去5年以内に自分が運転していてバイク保険を適用したことがあり、かつ、バイク保険へ加入する際に選定に関与した人
- URL：https://life.oricon.co.jp/rank_bike/

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 自転車保険 ランキング

- サンプル数：9,602人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：20社
- 定義：自転車の利用において発生する損害を補償する損害保険の内、単体での自転車保険、もしくは、傷害保険内の補償内容で自転車保険を取り扱っている保険会社や事業者
ただし、自転車補償に対する「特約」は対象外とする
(※傷害保険のなかで、自転車保険をプランとしているもの、あるいは、保険の特徴として自転車向けの保険であることをわかりやすく説明しているものに限る)
- 調査期間：2021/08/17～2021/08/27、2020/08/25～2020/09/03、2019/09/02～2019/09/19
- 調査対象者
 - 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国
 - 条件：過去5年以内に自転車保険に加入し、かつ、自転車保険に加入する際に選定に関与した人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-bicycle-insurance/>

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 火災保険 ランキング

- サンプル数：8,481人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：12社
- 定義：火災をはじめ、落雷や破裂・爆発、風災、雪災、盗難などによる、建物や家財の損害を補填する損害保険を扱う保険会社
- 調査期間：2021/08/03～2021/08/13、2020/08/25～2020/09/01、2019/10/10～2019/10/16
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：25～84歳 地域：全国
条件：過去5年以内に火災保険に加入したことがあり、かつ、火災保険へ加入する際に選定に関与した人
ただし、賃貸居住者は対象外とする
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-fire-insurance/>

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 生命保険 ランキング

- サンプル数：10,022人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：30社
- 定義：人間の生命や病気・ケガにかかわる損失を保障することを目的とする保険を取り扱っている保険会社
- 調査期間：2021/08/02～2021/08/16、2020/08/21～2020/08/28、2019/08/21～2019/08/28
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：20～84歳 地域：全国
条件：過去3年以内に自分が保障対象の生命保険に加入し、かつ、生命保険に加入する際に選定に関与した人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 医療保険 ランキング

- サンプル数：8,018人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：32社
- 定義：病気やケガの治療のために発生する医療費を保障する保険を取り扱っている保険会社
ただし、日本国民全員の加入が義務付けられている「社会保険」は対象外とする
- 調査期間：2021/08/06～2021/08/16、2020/08/24～2020/08/31、2019/08/23～2019/08/28
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：20～84歳 地域：全国
条件：過去7年以内に自分が保障対象の医療保険に加入し、
かつ、医療保険に加入する際に選定に関与し、過去5年以内に医療保険を適用した人
- URL：https://life.oricon.co.jp/medical_insurance/

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 がん保険 ランキング

- サンプル数：2,915人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：23社
- 定義：がんと診断された時やがんで入院した時などに保障される保険を取り扱っている保険会社
- 調査期間：2021/08/06～2021/08/18、2020/08/24～2020/09/02、2019/08/23～2019/08/28
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：20～84歳 地域：全国
条件：過去7年以内に自分が保障対象のがん保険に加入し、
かつ、がん保険に加入する際に選定に関与し、過去5年以内にがん保険を適用した人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン顧客満足度®」「oricon ME(オリコンエムイー)」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、《調査概要》内のランキング名をアンカーテキストとして、該当ランキングページ URL のリンク設置をお願いいたします。

(例) 2022年 オリコン顧客満足度(R)調査 ○○○○○ランキング

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻