

2024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

【東京海上日動あんしん生命】が『がん保険』『学資保険』で総合2冠を達成
【ソニー損害保険】が『自動車保険 ダイレクト型』『火災保険』で総合2冠を達成
『火災保険』では調査開始以来5年連続で総合1位

実際のサービス利用者を対象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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 略称：オリコン）は、“保険会社”についての満足度調査を実施し、2024年1月4日（木）14時にその結果を「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。ランキングの結果は下記の通りとなりました。

生命保険(回答者数:10,761名)				医療保険(回答者数:9,358名)				がん保険(回答者数:3,116名)				学資保険(回答者数:3,834名)			
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	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	
1位	プルデンシャル生命	71.3	1位	アフラック	74.7	1位	東京海上日動あんしん生命	75.0	1位	東京海上日動あんしん生命	73.0				
2位	ソニー生命	71.1	2位	ライフネット生命	74.4	2位	アフラック	74.6	2位	ソニー生命	71.8				
3位	アフラック	70.8	3位	チューリッヒ生命	73.8	3位	アクサダイレクト生命	74.3	3位	明治安田生命	70.9				
自動車保険 ダイレクト型(回答者数:6,043名)				自動車保険 代理店型(回答者数:7,794名)				バイク保険 ダイレクト型(回答者数:961名)				バイク保険 代理店型(回答者数:2,470名)			
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	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	76.9	1位	AIG損害保険	76.1	1位	アクサ損害保険 (アクサダイレクト)	77.0	1位	東京海上日動火災保険	75.9				
2位	セゾン自動車火災保険 (おとなの自動車保険)	75.9	2位	日新火災海上保険	75.3	2位	チューリッヒ保険	76.9	2位	あいおいニッセイ同和損害保険	75.2				
3位	イーデザイン損害保険	75.3	3位	東京海上日動火災保険	74.9	3位	三井ダイレクト損害保険	76.5	3位	三井住友海上火災保険	75.0				
自転車保険(回答者数:1,187名)				火災保険(回答者数:8,790名)				※「バイク保険 ダイレクト型」は3位までの成立・発表となります							
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点										
1位	あいおいニッセイ同和損害保険	76.6	1位	ソニー損害保険	71.6										
2位	東京海上日動火災保険	76.5	2位	セゾン自動車火災保険	70.9										
3位	au損害保険	76.0	3位	SBI損害保険	70.2										

※上記順位以降はサイトに掲載しておりません
調査主体:株式会社oricon ME(2024年1月4日発表)

《TOPICS》

■【東京海上日動あんしん生命】が総合2冠を達成

『生命保険』…【プルデンシャル生命】が3年ぶり3度目の総合1位（2024年、2021年、2020年）

『医療保険』…【アフラック】が総合1位

『がん保険』…【東京海上日動あんしん生命】が初の総合1位

『学資保険』…【東京海上日動あんしん生命】が初の総合1位

■【ソニー損害保険】が総合2冠を達成

『自動車保険』…

ダイレクト型【ソニー損害保険】が7年連続11度目の総合1位

代理店型【AIG損害保険】が“代理店型”で3年連続5度目の1位

『バイク保険』…

ダイレクト型【アクサ損害保険（アクサダイレクト）】が3年連続4度目の総合1位

代理店型【東京海上日動火災保険】が初の総合1位

『自転車保険』…【あいおいニッセイ同和損害保険】が2年連続の総合1位

『火災保険』…【ソニー損害保険】が調査開始以来5年連続の総合1位

オリコン顧客満足度[®]調査に関する本稿は報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5618 オリコン顧客満足度[®]広報窓口

■【東京海上日動あんしん生命】が『がん保険』『学資保険』の総合2冠を達成

『生命保険』 2014年以来10度目の発表

【プルデンシャル生命（プルデンシャル生命保険株式会社 本社：東京都千代田区）】が3年ぶり3度目[※]の総合1位を獲得しました。（※ 2020年、2021年、2024年）

評価項目別（全4つ）では「商品内容」で1位、「加入手続き」で2位、「アフターフォロー」で3位などとなっています。部門別などランキングの詳細はこちら：<https://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>

『医療保険』 2010年以来15度目の発表

【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）】が総合1位を獲得しました。

評価項目別（全5つ）では「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」で1位、「加入手続き」「受取額・支払いスピード」で2位となっています。

また、年代別では「10・20代」「30代」「40代」で1位、病気別「三大疾病」「女性疾病」ともに1位となりました。

部門別などランキングの詳細はこちら：https://life.oricon.co.jp/medical_insurance/

『がん保険』 2015年以来9度目の発表

【東京海上日動あんしん生命（東京海上日動あんしん生命保険株式会社 本社：東京都千代田区）】が初の総合1位を獲得しました。

評価項目別（全5つ）では「加入手続き」「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」「受取額・支払いスピード」の5項目すべてで1位となりました。

部門別などランキングの詳細はこちら：<https://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>

『学資保険』 2014年以来4度目の発表

【東京海上日動あんしん生命】が初の総合1位を獲得しました。

評価項目別（全5つ）では「加入手続き」「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」の4項目で1位を獲得しました。

また、保護者別では「パパ」「ママ」ともに1位となっています。

部門別などランキングの詳細はこちら：<https://life.oricon.co.jp/rank-educational-insurance/>

■【ソニー損害保険】が『自動車保険 ダイレクト型』『火災保険』の総合2冠を達成

『自動車保険 ダイレクト型』『自動車保険 代理店型』 2006年以来17度目の発表

今回、ダイレクト型と代理店型で分けての発表となる自動車保険。

『ダイレクト型』は、【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7年連続11度目^{※1}で総合1位を獲得しました（※1 2010年、2011年、2014年、2014-2015年、2018～2024年；2023年以前は『自動車保険』として受賞）。

評価項目別（全7つ）では「加入・更新手続き」「商品内容の充実さ」「保険料」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービスの充実さ」のすべてで1位となり、商品別「テレマティクス保険」でも1位となりました。

『代理店型』は、【AIG損害保険（AIG損害保険株式会社 本社：東京都港区）】が総合1位となりました。

“代理店型”としては、3年連続5度目^{※2}の1位受賞となります（※2 2016年、2018年、2022～2024年；2023年以前は『自動車保険』の業態別「代理店型」部門として受賞；2016年は【AIU損害保険】として受賞）。

評価項目別（全7つ）では「加入・更新手続き」「商品内容の充実さ」「保険料」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービスの充実さ」のすべてで1位となりました。

部門別などランキングの詳細はこちら：

ダイレクト型：https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/

代理店型：https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/agency/

『バイク保険 ダイレクト型』『バイク保険 代理店型』 2012年以来13度目の発表

今回、ダイレクト型と代理店型で分けての発表となるバイク保険。

『ダイレクト型』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3年連続4度目^{※3}の総合1位を獲得しました（※3 2015年、2022～2024年；2023年以前は『バイク保険』として受賞）。

評価項目別（全7つ）では「加入・更新手続き」「商品内容の充実さ」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」の5項目で1位となりました。

『代理店型』は、【**東京海上日動火災保険**（東京海上日動火災保険株式会社 本社：東京都千代田区）】が初の総合1位を獲得しました。

評価項目別（全7つ）では「加入・更新手続き」「商品内容の充実さ」「保険料」「事故対応」「調査・認定結果」「受取額・支払いスピード」「ロードサービスの充実さ」の全7項目で1位となりました。区分別「大型二輪」でも1位を獲得しています。

部門別などランキングの詳細はこちら：

ダイレクト型：https://life.oricon.co.jp/rank_bike/

代理店型：https://life.oricon.co.jp/rank_bike/agency/

『自転車保険』 2014年以来10度目の発表

【**あいおいニッセイ同和損害保険**（あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 本社：東京都渋谷区）】が2年連続で総合1位となりました。

評価項目別（全6つ）では「商品内容の充実さ」「保険料」「受取額・支払いスピード」の3項目で1位となりました。

部門別などランキングの詳細はこちら：<https://life.oricon.co.jp/rank-bicycle-insurance/>

『火災保険』 2020年以来5度目の発表

【**ソニー損害保険**】が調査開始以来5年連続の総合1位を獲得しました。

評価項目別（全4つ）では「加入手続き」「商品内容」「保険料」「サービス体制」の4項目すべてで1位、住居別「戸建て」「マンション」もいずれも1位となりました。

部門別などランキングの詳細はこちら：<https://life.oricon.co.jp/rank-fire-insurance/>

《調査概要》 ■ランキング発表日：2024/01/04 ■調査主体：株式会社oricon ME ■調査方法：インターネット調査

2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 生命保険

■サンプル数：10,761人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：33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：2023/09/26～2023/10/04、2022/08/10～2022/08/31、2021/08/02～2021/08/16

■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

1)過去3年以内に自分が保障対象の生命保険に加入した

2)生命保険に加入する際に選定に関与した

■URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-life-insurance/>

2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 医療保険

■サンプル数：9,358人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：35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：2023/09/26～2023/10/04、2022/08/16～2022/08/29、2021/08/06～2021/08/16

■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1)過去7年以内に自分が保障対象の医療保険に加入した
- 2)医療保険に加入する際に選定に関与した
- 3)過去5年以内に医療保険を適用した

■URL: https://life.oricon.co.jp/medical_insurance/

2024年 オリコン顧客満足度®調査 がん保険

- サンプル数：3,116人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：25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：2023/09/26～2023/10/04、2022/08/16～2022/08/29、2021/08/06～2021/08/18
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1)過去7年以内に自分が保障対象のがん保険に加入した
- 2)がん保険に加入する際に選定に関与した
- 3)過去5年以内にがん保険を適用した

■URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-cancer-insurance/>

2024年 オリコン顧客満足度®調査 学資保険

- サンプル数：3,834人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：14社
- 定義：学資保険または子ども保険を取り扱う保険会社
- 調査期間：2023/09/26～2023/10/04、2022/09/22～2022/09/28
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～59歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1)過去4年以内に自分の子どもを対象とする学資保険に加入した人
- 2)子どもの年齢が満6歳までに加入した人

■URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-educational-insurance/>

2024年 オリコン顧客満足度®調査 自動車保険 ダイレクト型

- サンプル数：6,043人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：9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ダイレクト型の保険会社
- 調査期間：2023/09/11～2023/09/19、2022/08/16～2022/08/29、2021/08/24～2021/09/06
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1)過去4年以内に、自動車保険を適用したことがある
- 2)自動車保険会社の選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している

ただし、対人・対物事故などで保険を適用した際に自身が運転していなかった場合や、ロードサービスのみの適用者は対象外とする

■URL: https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/

2024年 オリコン顧客満足度®調査 自動車保険 代理店型

- サンプル数：7,794人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：8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代理店型の保険会社
- 調査期間：2023/09/11～2023/09/19、2022/08/16～2022/08/29、2021/08/24～2021/09/06
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1)過去4年以内に、自動車保険を適用したことがある
- 2)自動車保険会社の選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している

ただし、対人・対物事故などで保険を適用した際に自身が運転していなかった場合や、ロードサービスのみの適用者は対象外とする

■URL: https://life.oricon.co.jp/rank_insurance/agency/

2024年 オリコン顧客満足度®調査 バイク保険 ダイレクト型

- サンプル数：961人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：3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ダイレクト型の保険会社

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：2023/09/08～2023/09/25、2022/08/09～2022/08/22、2021/08/16～2021/08/23

■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1)過去5年以内に、バイク保険を適用したことがある
- 2)バイク保険会社の選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している

ただし、対人・対物事故などで保険を適用した際に自身が運転していなかった場合や、ロードサービスのみの適用者は対象外とする

■URL: https://life.oricon.co.jp/rank_bike/

2024年 オリコン顧客満足度®調査 バイク保険 代理店型

■サンプル数：2,470人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：7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代理店型の保険会社

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：2023/09/08～2023/09/25、2022/08/09～2022/08/22、2021/08/16～2021/08/23

■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1)過去5年以内に、バイク保険を適用したことがある
- 2)バイク保険会社の選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している

ただし、対人・対物事故などで保険を適用した際に自身が運転していなかった場合や、ロードサービスのみの適用者は対象外とする

■URL: https://life.oricon.co.jp/rank_bike/agency/

2024年 オリコン顧客満足度®調査 自転車保険

■サンプル数：1,187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：2023/09/11～2023/09/19、2022/08/10～2022/08/29、2021/08/17～2021/08/27

■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1)過去5年以内に自転車保険に加入し、保険を適用したことがある
- 2)現在も自転車保険に加入している
- 3)自転車保険会社の選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している

ただし、対人・対物事故などで保険を適用した際に自身が運転していなかった場合は対象外とする

■URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-bicycle-insurance/>

2024年 オリコン顧客満足度®調査 火災保険

■サンプル数：8,790人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：13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：2023/09/25～2023/10/04、2022/08/12～2022/08/29、2021/08/03～2021/08/13

■調査対象者 性別：指定なし 年齢：25～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1)過去5年以内に火災保険に加入した
- 2)火災保険へ加入する際に選定に関与した

ただし、賃貸居住者は対象外とする

■URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-fire-insurance/>

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口