

2025年 オリコン顧客満足度®調査 \ 実際の保険適用者が対象 /
 < 5年ぶりの発表 > 満足度の高い『海外旅行保険』ランキング
 【ジェイアイ傷害火災保険】が初の総合1位に

評価項目別「加入手続き」「商品内容」「受取額・支払いスピード」の3項目で1位

オリコン株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒、略称：オリコン）は、グループ会社である株式会社oricon MEが、実際のサービス利用者を対象に第三者の立場で実施した『海外旅行保険』の顧客満足度調査の結果を、2025年5月1日（木）14時に「オリコン顧客満足度®」公式サイト内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。



《TOPICS》

- 【ジェイアイ傷害火災保険】が初の総合1位
 「加入手続き」「商品内容」「受取額・支払いスピード」の3項目で1位
- 【三井住友海上火災保険】は「担当者の対応」で2度目の1位に
- 【東京海上日動火災保険】は「サポート体制」で初の1位に
- 【エイチ・エス損害保険】は「保険料」で1位に

『海外旅行保険』は2013年に調査開始し、今回で9回目の発表となります。コロナ禍の影響で2021年～2024年は発表を見送っていましたが、2023年5月の新型コロナウイルス「5類」移行後、海外旅行者数が回復傾向にあることを受け、5年ぶりの発表となりました。

本調査は、2023年5月以降に観光目的で海外旅行へ行き、加入した海外旅行保険を適用して、保険金を受け取ったことがある全国の997人を対象に、インターネットによるアンケートを実施しました。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスに適した評価項目別をそれぞれ設定し、各項目について満足度を聴取。結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しています。

< ランキング構成 >

- 総合
- 評価項目別（全6項目）：「加入手続き」「商品内容」「保険料」「担当者の対応」「サポート体制」「受取額・支払いスピード」

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

2025年 オリコン顧客満足度®調査 海外旅行保険 総合ランキング（回答者数：997名）		
順位	サービス名	得点
1位	ジェイアイ傷害火災保険	80.9
2位	三井住友海上火災保険	80.7
3位	東京海上日動火災保険	80.5
4位	エイチ・エス損害保険	80.2
4位	損保ジャパン	80.2

※4位までの成立・発表となります。
調査主体：株式会社oricon ME（2025年5月1日発表）

■【ジェイアイ傷害火災保険】が初の総合1位

「加入手続き」「商品内容」「受取額・支払いスピード」の3項目で1位

結果は、“t@bihoたびほ”などを提供する【ジェイアイ傷害火災保険】が初の満足度総合1位を獲得しました。

評価項目別では「加入手続き」「商品内容」「受取額・支払いスピード」の3項目で1位となりました。なかでも、“加入手続きの容易さ・わかりやすさ”などについて評価した「加入手続き」は84.5点と、全評価項目のなかで最も高い満足度得点となりました。

実際の利用者からも、“加入の容易さ”への満足の声がありました。

2025年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング
海外旅行保険（回答者数：997名）

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	ジェイアイ傷害火災保険	80.9
↑ 2位	4位	三井住友海上火災保険	80.7
↑ 3位	5位	東京海上日動火災保険	80.5
↑ 4位	6位	エイチ・エス損害保険	80.2
↓ 4位	3位	損保ジャパン	80.2

※4位までの成立・発表となります。
調査主体：株式会社oricon ME(2025年5月1日発表)

～【ジェイアイ傷害火災保険】について 利用者の口コミ～

「安価な価格から加入でき、手続きや保険金申請の方法も簡単にできた。メールのやり取りだけでなく、書面でも保険金振り込み完了の手紙を送ってくださったので安心できた（20代・女性）」

「ネットで簡単に申し込みでき、現地では支払いなく診療を受けられる（60代以上・男性）」

「簡単な手続きで、すぐにきちんと対応してもらえて、保険金の入金手続きも早かった（50代・女性）」

■【三井住友海上火災保険】は「担当者の対応」で2度目の1位に

総合2位は、“ネットde保険@とらべる”などを提供する【三井住友海上火災保険】となりました。評価項目別では、“保険適用時の担当者の説明のわかりやすさ”などを評価した「担当者の対応」で2度目[※]の1位となりました。（※2020、2025年）

総合3位には、“MARINE PASSPORT”などを提供する【東京海上日動火災保険】がランクイン。評価項目別では、“サポートデスクへの連絡の取りやすさ・繋がりのやすさ”などを評価した「サポート体制」で初の1位となりました。

～【三井住友海上火災保険】について 利用者の口コミ～

「海外旅行で事故に遭ったが、現地の担当者のサポートがあって適当な医療機関を紹介してくれた。保険料支払いもスムーズであった（60代以上・男性）」

「担当者が迅速丁寧に親身になって都度対応してくれた（50代・男性）」

「必要な補償はありつつ、オプションを選べる形なのでニーズに合わせやすい（50代・男性）」

～【東京海上日動火災保険】について 利用者の口コミ～

「旅先で腹痛になり病院で治療を受け回復しました。保険に入っている安心感があり、また、サポートデスクの対応に助けられました（60代以上・男性）」

「サポート対応が非常に迅速で安心できた（20代・女性）」

「台風での飛行機遅延など想定していないことで、結果的に宿泊代を多少負担してもらえたので良かった（50代・男性）」

また、総合4位には“海外旅行保険たびとも”などを提供する【エイチ・エス損害保険】と“新・海外旅行保険【off!（オフ）】”などを提供する【損保ジャパン】が同点でランクイン。【エイチ・エス損害保険】は、評価項目別「保険料」で1位となりました。

～【エイチ・エス損害保険】について 利用者の口コミ～

「保険料が安くて、充実の補償内容なので、もう何回も利用している（40代・女性）」

「敏速かつ丁寧な対応をしていただきました。保険料の金額も支払いも非常に良いものでした（40代・男性）」

～【損保ジャパン】について 利用者の口コミ～

「団体旅行だったので、航空会社の書類がなかったが、添乗員さんの出してくれた書類のみで受け付けてもらった（60代以上・女性）」

「現地の宿泊先のホテルで日本人の通訳さんと待ち合わせになり、病院に同行してくれたので安心した（20代・女性）」

2025年 オリコン顧客満足度[®]調査 海外旅行保険 評価項目別ランキング

加入手続き			商品内容			保険料		
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	ジェイアイ傷害火災保険	84.5	1位	ジェイアイ傷害火災保険	80.8	1位	エイチ・エス損害保険	80.5
2位	エイチ・エス損害保険	83.9	2位	三井住友海上火災保険	80.5	2位	損保ジャパン	79.6
3位	損保ジャパン	83.4	3位	エイチ・エス損害保険	80.3	3位	ジェイアイ傷害火災保険	79.3
4位	東京海上日動火災保険	83.3	4位	東京海上日動火災保険	80.1	3位	三井住友海上火災保険	79.3
5位	三井住友海上火災保険	83.2	5位	損保ジャパン	79.5	5位	東京海上日動火災保険	78.8
担当者の対応			サポート体制			受取額・支払いスピード		
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	三井住友海上火災保険	80.7	1位	東京海上日動火災保険	79.7	1位	ジェイアイ傷害火災保険	81.3
2位	東京海上日動火災保険	80.6	2位	三井住友海上火災保険	79.4	2位	東京海上日動火災保険	80.8
3位	損保ジャパン	80.2	3位	損保ジャパン	79.2	2位	三井住友海上火災保険	80.8
4位	ジェイアイ傷害火災保険	80.0	4位	ジェイアイ傷害火災保険	79.1	4位	損保ジャパン	80.2
5位	エイチ・エス損害保険	79.1	5位	エイチ・エス損害保険	78.6	5位	エイチ・エス損害保険	79.6

※上記順位までの成立・発表となります。
調査主体：株式会社oricon ME(2025年5月1日発表)

《調査概要》 2025年 オリコン顧客満足度[®]調査 海外旅行保険

- ランキング発表日：2025/05/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：997人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：13社
- 定義：海外旅行の際、渡航先において発生する損害（死亡・病気・ケガ・盗難・航空機遅延ほか）などを補償する保険商品を取り扱う保険会社
ただし、クレジットカード付帯の海外旅行傷害保険や、他社の提携商品のみ扱っている保険会社は対象外とする
- 調査期間：2025/01/07～2025/01/24
- 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)2023年5月以降に観光目的で海外旅行へ行き、海外旅行保険に加入した
2)海外旅行保険を適用し、保険金を受け取った
3)海外旅行保険会社の選定に関与し、サービスに関する支払金額を把握している
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-travel-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」「オリコン顧客満足度[®]」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、「オリコン顧客満足度[®]」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。

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