

# 価格.com

「買ってよかった」をすべてのひとに。

2022年1月27日

株式会社カカクコム

## 「価格.com 自動車保険 満足度ランキング 2022」を発表

「ダイレクト系」損保が総合上位3社を占める

補償内容、顧客対応の満足度が高い損保が高評価を獲得

株式会社カカクコム（本社：東京都渋谷区 代表取締役社長：畑 彰之介）が運営する購買支援サイト「価格.com（読み：カカクドットコム <https://kakaku.com/>）」は、サイト利用者へのアンケート調査をもとに、ユーザー満足度の高い自動車保険商品を部門別に選出する「価格.com 自動車保険 満足度ランキング 2022」を2022年1月27日（木）に発表しました。

URL：[https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/)

### 結果について

総合満足度の上位3社は、昨年同様ダイレクト系損保が占める結果となりました。充実したロードサービスや、グループ会社との連携などによる事故時の対応、顧客対応などに高評価を得ており、保険料も比較的安く抑えられている点が全体的な評価につながったと考えられます。

昨年の7位から大きく順位を上げた1位のセゾン自動車火災保険は、全ての部門で大きく順位を上げています。2位ソニー損害保険は「補償内容」、「顧客対応」、「事故対応」の三部門で満足度が高く、3位の三井ダイレクト損害保険も昨年6位から順位を上げた結果となりました。

総合満足度							
順位		保険会社名	ポイント	順位	保険会社名	ポイント	
1位	↗	セゾン自動車火災保険	80.89	4位	↘	イーデザイン損害保険	77.68
2位	↘	ソニー損害保険	78.85	5位	↗	チューリッヒ保険会社	77.20
3位	↗	三井ダイレクト損害保険	77.69	6位	↘	SBI損害保険	77.16

### 【各部門の結果】

保険料に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	↗	セゾン自動車火災保険	82.56
2位	↘	SBI損害保険	81.17
3位	↗	チューリッヒ保険会社	80.54

補償内容に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	↗	セゾン自動車火災保険	82.73
2位	↘	ソニー損害保険	79.51
3位	→	イーデザイン損害保険	79.04

顧客対応に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	→	ソニー損害保険	78.33
2位	↗	セゾン自動車火災保険	76.32
3位	↗	イーデザイン損害保険	76.22

事故対応に関する満足度			
順位		保険会社名	ポイント
1位	↗	ソニー損害保険	81.48
2位	↗	AIG損保	80.39
3位	↗	三井住友海上火災保険	79.92

保険料部門 ([https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/1.html](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/1.html))

昨年8位だったセゾン自動車火災保険（ダイレクト系損保）が大きく順位を上げトップに。インターネットでの直接契約により中間コストを削減し、保険料として還元するダイレクト系損保が今回も高評価を得ています。引き続き、自動車保険を検討する際のポイントとして保険料の割安さは重要な要素となっています。

補償内容部門 ([https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/2.html](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/2.html))

同部門でも昨年4位のセゾン自動車火災保険が今回1位となりました。主要な補償「対人賠償保険」「対物賠償保険」「人身傷害補償保険」「車両保険」に加え、ロードサービスや医療相談サービスなども利用できる保険会社が高く評価される傾向にあります。

顧客対応部門 ([https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/4.html](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/4.html))

昨年に続き、顧客対応部門ではソニー損害保険（ダイレクト系損保）が1位となりました。オペレーターの丁寧な対応やインターネット画面の分かりやすさなどによって、ダイレクト系損保でも適切な案内が実現されている点が高評価につながったと考えられます。最近ではスマートフォンからの申し込みが分かりやすくなり、不明な点はそのまま電話やチャットでオペレーターが回答可能な損保もあります。

事故対応部門 ([https://hoken.kakaku.com/kuruma\\_hoken/ranking/3.html](https://hoken.kakaku.com/kuruma_hoken/ranking/3.html))

昨年の2位から1つ順位を上げてソニー損害保険がトップに。事故の際に、親身な対応やけがに対する気遣いなどが安心感につながると高い評価を得ています。また実際の事故対応では、迅速かつ確で丁寧な対応が評価され、そこから会社の信頼につながり上位を獲得する傾向にあると考えられます。

## 価格.com 自動車保険 満足度ランキングについて

「価格.com 自動車保険」は、複雑かつ多種多様なプランがそろった自動車保険商品について、複数の保険会社から見積もりの提示を受けられるサービスです。

価格.comでは「保険料」に加えて“利用者からの評判”も自動車保険選びの重要な基準であると考え、2008年より、ユーザーへのアンケート調査をもとに、保険料、補償内容、事故時の対応などの満足度ランキングを発表しています。ファイナンシャルプランナーによる各ランキングへの総評、上位にランクインした保険会社についてのレビューと、アンケート回答者によるコメントを紹介しており、利用者と専門家両方の視点を参考にできるランキングとなっています。



### 【調査概要】

調査方法：2021年5月から同年10月に価格.comを利用した方のなかで、調査時点において自動車保険（任意保険）に加入している、もしくは事故時等に保険会社に連絡をしたことのある方を対象にしたアンケート

調査実施機関：カカクコム / 実査委託先：マクロミル

調査期間：2021年11月16日～11月24日

回答者数：4,149人

男女比率：男性73.3%、女性26.7%

年代比率：20代5.5%、30代23.0%、40代18.8%、50代24.7%、60歳以上28.0%

調査対象会社：AIG損保、SBI損害保険、あいおいニッセイ同和損保、アクサ損害保険、イーデザイン損害保険、セゾン自動車火災保険、ソニー損害保険、損保ジャパン、Chubb損害保険、チューリッヒ保険会社、東京海上日動火災保険、日新火災海上保険、三井住友海上火災保険、三井ダイレクト損害保険、楽天損保（計15社）

#### 【価格.com サイトデータ】（2021年9月現在）

月間利用者数約 6,314万人、月間ページビュー4億7,162万PV

<利用者内訳> PC：1,720万人 スマートフォン：4,594万人

※月間利用者数の計測方法について：

サイトを訪れた人をブラウザベースで数えた利用者数です（特定のブラウザ、OS等によっては一定期間経過後に再訪した利用者を重複計測する場合があります）。なお、モバイル端末のウェブページ高速表示に伴う利用者数の重複や、第三者による自動収集プログラムなどの機械的なアクセスについては可能な限り排除して計測しています。

#### 【株式会社カカクコム 会社概要】

所在地：東京都渋谷区恵比寿南3丁目5番地7 デジタルゲートビル

代表取締役：畑 彰之介

事業内容：サイト・アプリの企画運営、各種プラットフォームの提供

当社運営サイト：<https://corporate.kakaku.com/company/service>