

2017(平成 29)年度(上期版)

# 生命保険相談レポート

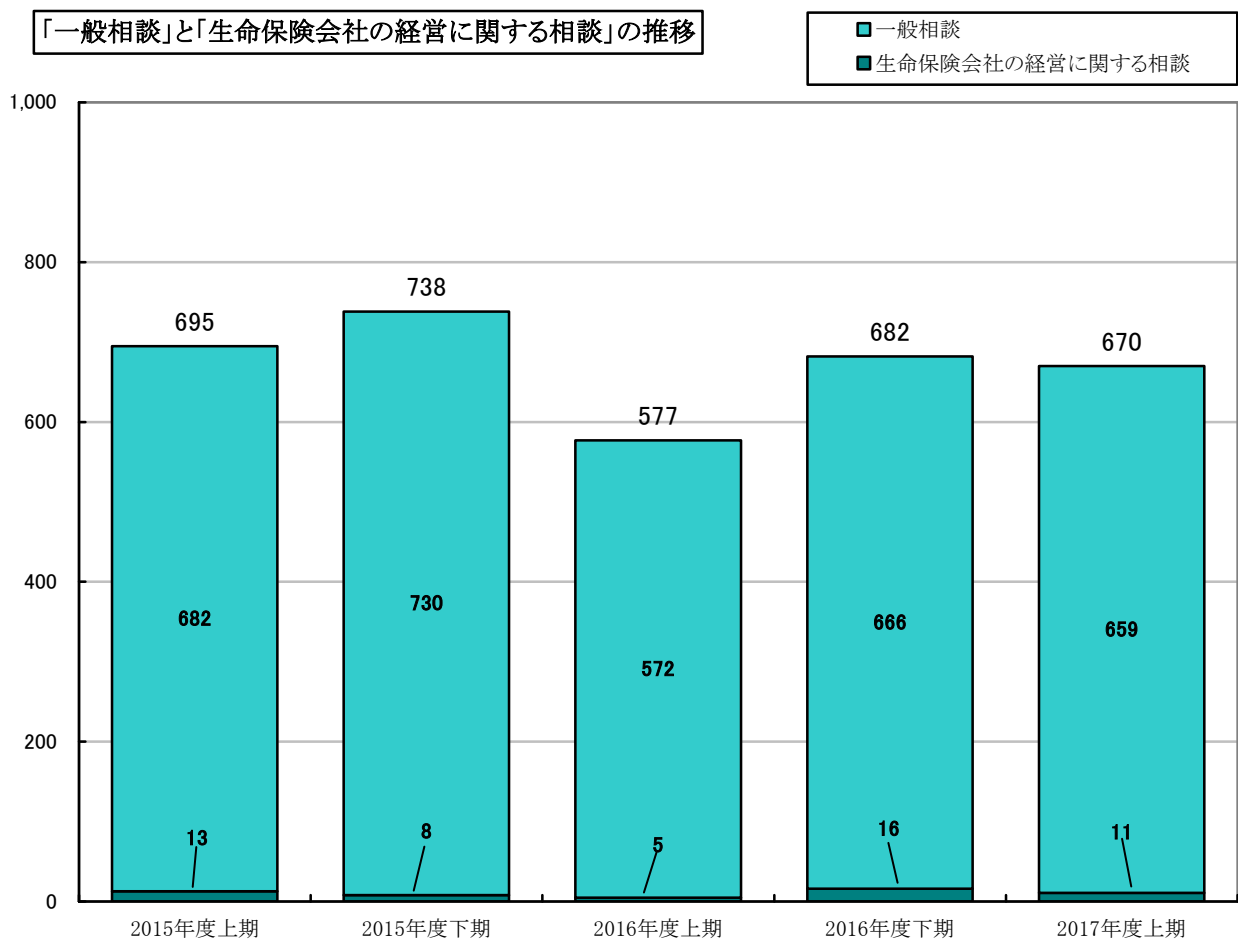
<2017 年 4 月～9 月>

I. 2017 年度上期相談の概要 .....	1
II. 相談内容・消費者の意向別件数 .....	3
<資料編>	
1. 相談内容・消費者の意向別件数・占率の推移(半期別) .....	4
2. 一般相談の内容 .....	5
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容 .....	8
4. 相談形態および認知経路 .....	8
5. 相談理由・相談者の属性等 .....	9

## I . 2017 年度上期相談の概要

生命保険文化センター(以下:文化センター)が2017年度上期(2017年4月~9月)に受け付けた一般消費者からの生命保険に関する相談件数は、670件と前年同期と比べ増加(93件増、116.1%)しました。

相談受付件数 670 件のうち「生命保険に関する一般相談」は 659 件、「生命保険会社の経営に関する相談」が 11 件となりました。



## ＜一般相談における上位 5 項目の推移と内容＞

2017年度上期の「一般相談」の分類のうち上位 5 項目は、下記のとおり、「税金について教えて欲しい」、「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」、「各種手続きについて教えて欲しい」、「営業職員・代理店に関する問い合わせ」、「告知義務について教えて欲しい」となりました。

順位	2016年度上期	2016年度下期	2017年度上期	
1	税金について 教えて欲しい 115件 19.9%	税金について 教えて欲しい 159件 23.3%	税金について教えて欲しい ＜具体的相談内容＞ ○保険金・年金・給付金等の受取時の税金について(94件) ○生命保険料控除の内容について(14件) 他 117件 17.5%	
2	各種手続きについて 教えて欲しい 111件 19.2%	各種手続きについて 教えて欲しい 121件 17.7%	生命保険の仕組みについて教えて欲しい ＜具体的相談内容＞ ○保険金・給付金等の支払い基準について(54件) ○保険料・配当金について(16件) 他 111件 16.6%	
3	生命保険の仕組み について教えて 欲しい 71件 12.3%	生命保険の仕組み について教えて 欲しい 103件 15.1%	各種手続きについて教えて欲しい ＜具体的相談内容＞ ○保険金・給付金等の受取手続きについて(40件) ○名義変更の手続きについて(19件) 他 105件 15.7%	
4	営業職員・代理店 に関する 問い合わせ 37件 6.4%	社会保障制度 について教えて 欲しい 35件 5.1%	営業職員・代理店に関する問い合わせ 45件 6.7%	
5	告知義務について 教えて欲しい 33件 5.7%	告知義務について 教えて欲しい 33件 4.8%	告知義務について教えて欲しい ＜具体的相談内容＞ ○告知義務違反について(19件) ○既往症・現症に対する契約成立の可能性について(15件) 他 45件 6.7%	

※2017 年度上期は同件数のため、同順位

※2017 年度上期の各項目における＜具体的相談内容＞は、件数の多い相談を抜粋したものです。

(詳細は＜資料編＞4 ページ以降参照)

## Ⅱ. 相談内容・消費者の意向別件数

相談受付件数 670 件を、相談内容・消費者の意向別に集計した結果は、次のとおりとなりました。

### ＜一般相談の相談内容・消費者の意向別件数＞

（占率は全相談合計に占める割合）

順位	相談内容・消費者の意向	2017年度上期		(参考)2016年度上期	
		件数(件)	占率	件数(件)	占率
1	税金について教えて欲しい	117	17.5%	115	19.9%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	111	16.6%	71	12.3%
3	各種手続きについて教えて欲しい	105	15.7%	111	19.2%
4	営業職員・代理店に関する問い合わせ	45	6.7%	37	6.4%
4	告知義務について教えて欲しい	45	6.7%	33	5.7%
6	社会保障制度について教えて欲しい	29	4.3%	18	3.1%
7	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	26	3.9%	25	4.3%
8	保険料負担を減らしたい	23	3.4%	16	2.8%
9	商品選択のポイントについて教えて欲しい	20	3.0%	28	4.9%
10	既契約の内容確認をしたい	19	2.8%	20	3.5%
11	既契約の保障内容を診断して欲しい	17	2.5%	13	2.3%
12	保障を減らしたい	15	2.2%	4	0.7%
13	販売している会社を教えて欲しい	12	1.8%	24	4.2%
14	商品内容を教えて欲しい	10	1.5%	9	1.6%
15	保障内容を変更(増額含む)したい	8	1.2%	14	2.4%
16	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0.4%	0	0.0%
17	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.1%	1	0.2%
	その他	53	7.9%	33	5.7%
<b>一般相談合計</b>		<b>659</b>	<b>98.4%</b>	572	99.1%

### ＜生命保険会社の経営に関する相談の内容別件数＞

（占率は全相談合計に占める割合）

相談内容	2017年度上期		(参考)2016年度上期	
	件数(件)	占率	件数(件)	占率
生命保険会社の信用確認について教えて欲しい	7	1.0%	4	0.7%
破綻・更生手続適用会社の既契約取扱について教えて欲しい	4	0.6%	1	0.2%
<b>生命保険会社の経営に関する相談合計</b>	<b>11</b>	<b>1.6%</b>	5	0.9%
<b>全相談合計</b>	<b>670</b>	<b>100.0%</b>	577	100.0%

<資料編>

1. 相談内容・消費者の意向別件数・占率の推移(半期別)

区分	相談内容・消費者の意向	2015年度 累計	2016年度			2017年度 上期	
			上期	下期	年度累計		
一般相談	1 生命保険の仕組み・税金・保金に関する相談	税金について教えて欲しい	393	115	159	274	117
			27.4%	19.9%	23.3%	21.8%	17.5%
		生命保険の仕組みについて教えて欲しい	213	71	103	174	111
			14.9%	12.3%	15.1%	13.8%	16.6%
		各種手続きについて教えて欲しい	206	111	121	232	105
		14.4%	19.2%	17.7%	18.4%	15.7%	
	合計	812	297	383	680	333	
		56.7%	51.5%	56.2%	54.0%	49.7%	
	2 生命保険の加入検討の相談	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	45	25	26	51	26
			3.1%	4.3%	3.8%	4.1%	3.9%
		商品選択のポイントについて教えて欲しい	44	28	26	54	20
			3.1%	4.9%	3.8%	4.3%	3.0%
		販売している会社を教えて欲しい	26	24	6	30	12
			1.8%	4.2%	0.9%	2.4%	1.8%
		商品内容を教えて欲しい	41	9	13	22	10
		2.9%	1.6%	1.9%	1.7%	1.5%	
	転換における注意点を教えて欲しい	1	1	1	2	1	
		0.1%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	
	合計	157	87	72	159	69	
		11.0%	15.1%	10.6%	12.6%	10.3%	
3 契約条件に関する相談	告知義務について教えて欲しい	91	33	33	66	45	
		6.4%	5.7%	4.8%	5.2%	6.7%	
	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0	1	1	3	
	0.2%	0.0%	0.1%	0.1%	0.4%		
合計	94	33	34	67	48		
	6.6%	5.7%	5.0%	5.3%	7.2%		
4 既契約の見直しに関する相談	保険料負担を減らしたい	48	16	26	42	23	
		3.3%	2.8%	3.8%	3.3%	3.4%	
	保障を減らしたい	5	4	6	10	15	
		0.3%	0.7%	0.9%	0.8%	2.2%	
	保障内容を変更(増額含む)したい	28	14	11	25	8	
	2.0%	2.4%	1.7%	2.0%	1.2%		
合計	81	34	43	77	46		
	5.7%	5.9%	6.3%	6.1%	6.9%		
5 既契約の診断・内容確認に関する相談	既契約の内容確認をしたい	47	20	21	41	19	
		3.3%	3.5%	3.1%	3.3%	2.8%	
	既契約の保障内容を診断して欲しい	22	13	8	21	17	
	1.5%	2.3%	1.2%	1.7%	2.5%		
合計	69	33	29	62	36		
	4.8%	5.7%	4.3%	4.9%	5.4%		
6 社会保障制度に関する相談	社会保障制度について教えて欲しい	56	18	35	53	29	
		3.9%	3.1%	5.1%	4.2%	4.3%	
合計	56	18	35	53	29		
	3.9%	3.1%	5.1%	4.2%	4.3%		
7 その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	51	37	20	57	45	
		3.6%	6.4%	2.9%	4.5%	6.7%	
	その他	92	33	50	83	53	
		6.4%	5.7%	7.3%	6.6%	7.9%	
合計	143	70	70	140	98		
	10.0%	12.1%	10.3%	11.1%	14.6%		
一般相談合計		1,412	572	666	1,238	659	
8 生命保険会社の経営に関する相談	生命保険会社の信用確認について教えて欲しい	16	4	15	19	7	
		1.1%	0.7%	2.2%	1.5%	1.0%	
	破綻・更正手続適用会社の既契約取扱について教えて欲しい	5	1	1	2	4	
		0.4%	0.2%	0.1%	0.2%	0.6%	
合計	21	5	16	21	11		
	1.5%	0.9%	2.3%	1.7%	1.6%		
全相談合計		1,433	577	682	1,259	670	

## 2. 一般相談の内容

### (1)「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」の内容

○ 「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」は次のとおりでした。

相談の区分		件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1	税金について教えて欲しい	117	35.1%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	94	80.3%
				2 生命保険料控除の内容について	14	12.0%
				3 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	5	4.3%
				その他	4	3.4%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	111	33.3%	1 保険金・給付金の支払基準について	54	48.6%
				2 保険料・配当金について	16	14.4%
				3 解除、保険金・給付金の不支払いについて	10	9.0%
				4 契約者貸付・自動振替貸付について	6	5.4%
				5 払込満了時の特約保険料について	3	2.7%
				6 各種利率について(予定利率・前納割引率・据え置き率等)	3	2.7%
				7 解約返戻金について	3	2.7%
				その他	16	14.4%
3	各種手続きについて教えて欲しい	105	31.5%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	40	38.1%
				2 名義変更の手続きについて	19	18.1%
				3 解約の手続きについて	16	15.2%
				4 契約内容変更(減額・払済・延長・中途付加等)の手続きについて	14	13.3%
				5 クーリング・オフの手続きについて	8	7.6%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	2	1.9%
				その他	6	5.7%
合 計		333	100.0%	合 計	333	

### (2)「生命保険の加入検討の相談」の内容

○ 「生命保険の加入検討の相談」は次のとおりでした。

相談の内容		件数	占率
1	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	26	37.7%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	20	29.0%
3	販売している会社を教えて欲しい	12	17.4%
4	商品内容を教えて欲しい	10	14.5%
5	転換における注意点を教えて欲しい	1	1.4%
合 計		69	100.0%

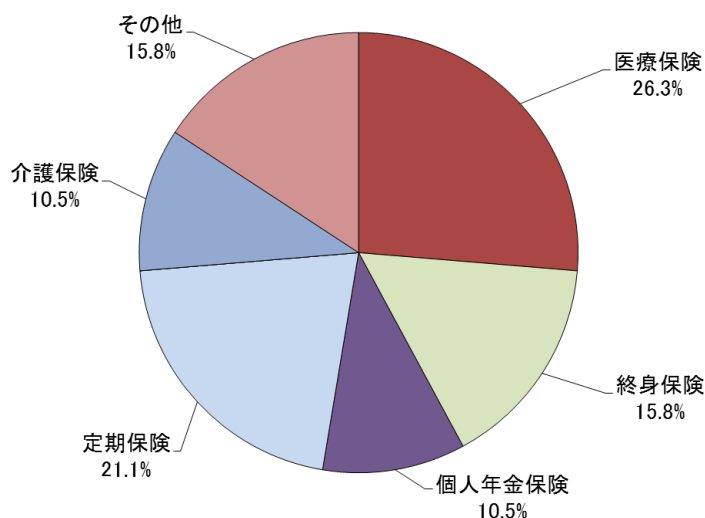
○ 相談理由・きっかけは次のとおりでした。

理由・きっかけ		件数	占率	
1	商品内容に関心を持ったことから	29	42.0%	
2	営業職員や代理店などから勧められている		23	33.3%
		うち新契約	(21)	(30.4%)
		うち転換	(2)	(2.9%)
3	生活環境の変化(結婚、就職、出生など)に合わせて	11	15.9%	
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	3	4.3%	
その他		3	4.3%	
合 計		69	100.0%	

○ 加入を検討している保険のニーズは次のとおりでした。

加入を検討している保険のニーズ		件数	占率
1	死亡保障のための保険の契約について	24	34.8%
2	医療保障のための保険の契約について	19	27.5%
3	老後準備のための保険の契約について	7	10.1%
4	貯蓄のための保険の契約について	6	8.7%
5	がん備えのための保険の契約について	5	7.2%
6	介護保障のための保険の契約について	4	5.8%
7	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)について	1	1.4%
	その他	3	4.3%
合 計		69	100.0%

○ 加入を検討している具体的な保険種類は次のとおりでした。



### (3)「契約条件に関する相談」の内容

○ 「契約条件に関する相談」は次のとおりでした。

相談の区分	件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1 告知義務について教えて欲しい	45	93.8%	1 告知義務違反について	19	42.2%
			2 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	15	33.3%
			3 告知する内容について	9	20.0%
			その他	2	4.4%
2 契約年齢範囲について教えて欲しい	3	6.3%	1 現在の年齢で契約できる商品について	2	66.7%
			2 何歳まで契約ができるかについて	1	33.3%
			その他	0	0.0%
合 計	48	100.0%	合 計	48	

(4)「既契約の見直しに関する相談」の内容

○ 「既契約の見直しに関する相談」は次のとおりでした。

見直しの内容		件数	占率	見直しの具体的方法	件数	占率
1	保険料負担を減らしたい	23	50.0%	1 解約について	11	47.8%
				2 減額について	7	30.4%
				3 減額更新・更新拒否について	3	13.0%
				4 払済・延長について	0	0.0%
				その他	2	8.7%
2	保障を減らしたい	15	32.6%	1 減額について	8	53.3%
				2 減額更新・更新拒否について	3	20.0%
				2 解約について	3	20.0%
				4 払済・延長について	1	6.7%
				その他	0	0.0%
3	保障内容を変更(増額含む)したい	8	17.4%	1 死亡保障重視への変更について	4	50.0%
				2 生前給付重視への変更について	1	12.5%
				2 医療保障重視への変更について	1	12.5%
				4 貯蓄性重視への変更について	0	0.0%
				4 老後準備重視への変更について	0	0.0%
				その他	2	25.0%
合 計		46	100.0%	合 計	46	

○ 相談理由・きっかけは次のとおりでした。

理由・きっかけ		件数	占率
1	保険料をもっと儉約できるのではないかと	15	32.6%
2	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	9	19.6%
3	保険料の支払いが困難になったので	8	17.4%
4	保障が多いと思うので	7	15.2%
5	保障が少ないと思うので	1	2.2%
	その他	6	13.0%
合 計		46	100.0%

(5)「既契約の診断・内容確認に関する相談」の内容

○ 「既契約の診断・内容確認に関する相談」は次のとおりでした。

相談者の意向		件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1	既契約の内容確認をしたい	19	52.8%	1 主契約の内容について	14	73.7%
				2 特約の内容について	4	21.1%
				その他	1	5.3%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	17	47.2%	1 保障内容の妥当性の確認について	13	76.5%
				2 必要とする保障内容の確認について	3	17.6%
				その他	1	5.9%
合 計		36	100.0%	合 計	36	



○ 相談理由・きっかけは次のとおりでした。

相談理由		件数	占率
1	保障内容が分からなくなったので	18	50.0%
2	自分に合っているか不安だから	10	27.8%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	4	11.1%
	その他	4	11.1%
合 計		36	100.0%

(6)「社会保障制度に関する相談」の内容

○ 「社会保障制度に関する相談」は次のとおりでした。

主な内容		件数	占率
1	公的年金制度の仕組み・内容について	13	44.8%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	12	41.4%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容について	4	13.8%
合 計		29	100.0%

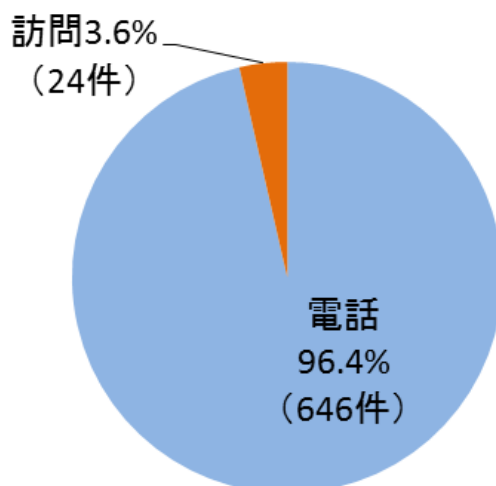
### 3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○ 「生命保険会社の経営に関する相談」は次のとおりでした。

相談の内容		件数	占率	具体的な内容		件数	占率
1	生命保険会社の信用確認について教えて欲しい	7	63.6%	1	経営破綻したときの契約取扱について(生命保険契約者保護機構含む)	5	71.4%
				2	契約検討している会社の信用確認について	2	28.6%
				3	契約している会社の信用確認について	0	0.0%
				その他	0	0.0%	
2	破綻・更生手続適用会社の既契約取扱について教えて欲しい	4	36.4%	1	既契約の取扱いについて	4	100.0%
				その他	0	0.0%	
合 計		11	100.0%	合 計		11	

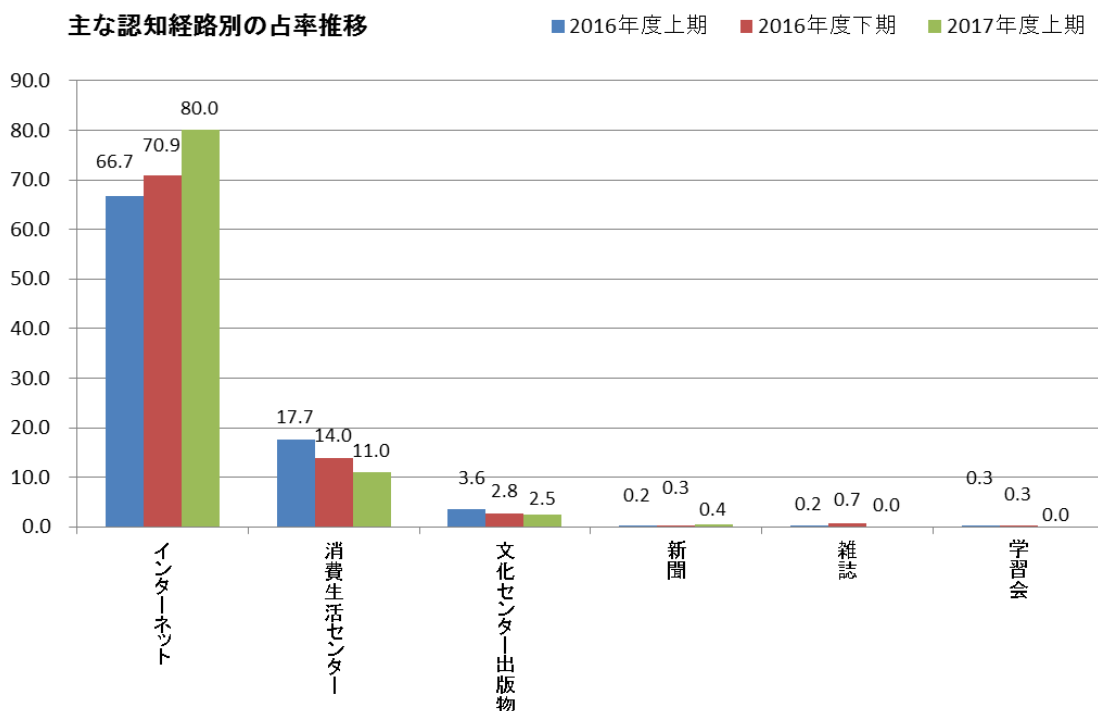
### 4. 相談形態および認知経路

○ 文化センターが受け付けた生命保険相談のうち、電話相談が96.4%(646件)を占め、訪問相談は3.6%(24件)となりました。



- 文化センターの認知経路の上位はインターネットが 80.0% (536 件)、消費生活センターが 11.0% (74 件)、文化センター出版物が 2.5% (17 件)となりました。

主な認知経路別の占率推移



## 5. 相談理由・相談者の属性等

### (1) 文化センターへの相談の理由

- 文化センターへの相談理由は次のとおりでした。

理由・きっかけ		件数	占率
1	保険の専門家に相談したいので	444	66.3%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	171	25.5%
3	消費生活センターから紹介されたので	25	3.7%
4	営業職員の説明を再認識したいから	4	0.6%
5	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	0	0.0%
	その他	26	3.9%
合 計		670	100.0%

### (2) 相談者の属性

- 相談者の属性は、女性が男性を上回り 53.0%を占めました。年代別で見ると女性、男性ともに 50 代が多くなっています。

#### ● 相談者属性

性別	年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	不明	合計
		件数	0	5	43	102	104	79	22	0
女性	占率	0.0%	0.7%	6.4%	15.2%	15.5%	11.8%	3.3%	0.0%	53.0%
男性	件数	0	5	44	62	100	59	45	0	315
	占率	0.0%	0.7%	6.6%	9.3%	14.9%	8.8%	6.7%	0.0%	47.0%
合計	件数	0	10	87	164	204	138	67	0	670
	占率	0.0%	1.5%	13.0%	24.5%	30.4%	20.6%	10.0%	0.0%	100.0%

※網掛けは相談数が一番多い年代の区分。

- 相談の対象である被保険者の属性は、男性、女性ともに同等の件数となっています。年代別でみると女性は40代、男性は50代が最も多くなっています。

- 被保険者属性

性別		年代								合計
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	不明	
女性	件数	4	6	31	<b>66</b>	65	59	44	21	296
	占率	0.7%	1.0%	5.4%	<b>11.4%</b>	11.2%	10.2%	7.6%	3.6%	51.1%
男性	件数	2	7	32	30	<b>60</b>	57	48	47	283
	占率	0.3%	1.2%	5.5%	5.2%	<b>10.4%</b>	9.8%	8.3%	8.1%	48.9%
合計	件数	6	13	63	96	<b>125</b>	116	92	68	579
	占率	1.0%	2.2%	10.9%	16.6%	<b>21.6%</b>	20.0%	15.9%	11.7%	100.0%

※性別不明分(91件)を除く。なお、不明分には生命保険の仕組みについてなど被保険者性別を把握する必要のない相談が含まれる。

※網掛けは相談数が一番多い年代の区分。

### (3) 相談者の年代別・主な認知経路別の相談区分

- 各年代での相談の多い項目は下記のとおりでした。

- 相談者の年代別の相談区分

相談区分 年代	一般相談							生命保険会社の経営に関する相談	合計
	1. 生命保険の仕組み・税金・保金に関する相談	2. 生命保険の加入検討の相談	3. 契約条件に関する相談	4. 既契約の見直しに関する相談	5. 既契約の診断・内容確認に関する相談	6. 社会保障制度に関する相談	7. その他		
～20代	<b>50.0%</b>	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	30.0%	0.0%	100.0%
30代	<b>55.2%</b>	8.0%	12.6%	2.3%	2.3%	4.6%	12.6%	2.3%	100.0%
40代	<b>53.0%</b>	6.7%	7.3%	7.9%	5.5%	3.7%	15.2%	0.6%	100.0%
50代	<b>53.4%</b>	7.8%	5.4%	8.3%	5.4%	3.9%	13.2%	2.5%	100.0%
60代	<b>46.4%</b>	12.3%	5.1%	6.5%	6.5%	4.3%	17.4%	1.4%	100.0%
70代～	<b>29.9%</b>	26.9%	9.0%	7.5%	7.5%	6.0%	11.9%	1.5%	100.0%

※文化センターでは消費者からの相談を上記8区分に分類している。区分の詳細な内容は資料編4ページ参照。

※網掛けは各年代で相談数が一番多い区分。

- 主な認知経路別にみた相談の多い項目は下記のとおりでした。

- 主な認知経路別の相談区分

相談区分 認知経路	一般相談							生命保険会社の経営に関する相談	合計
	1. 生命保険の仕組み・税金・保金に関する相談	2. 生命保険の加入検討の相談	3. 契約条件に関する相談	4. 既契約の見直しに関する相談	5. 既契約の診断・内容確認に関する相談	6. 社会保障制度に関する相談	7. その他		
インターネット	<b>52.8%</b>	9.7%	6.7%	6.5%	5.2%	2.8%	14.2%	2.1%	100.0%
消費生活センター	<b>43.2%</b>	9.5%	9.5%	8.1%	6.8%	2.7%	20.3%	0.0%	100.0%
文化センター出版物	29.4%	5.9%	0.0%	0.0%	5.9%	<b>58.8%</b>	0.0%	0.0%	100.0%
雑誌	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新聞	<b>33.3%</b>	<b>33.3%</b>	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	<b>33.3%</b>	0.0%	100.0%

※文化センターでは消費者からの相談を上記8区分に分類している。区分の詳細な内容は資料4ページ参照。

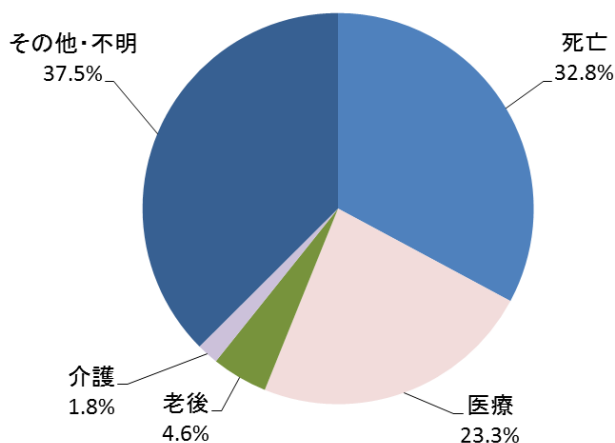
※網掛けは各認知経路で相談数が一番多い区分。

#### (4) 活用経験

- 文化センター相談窓口の活用経験について聞いたところ、「はじめて」の相談という人が、94.2% (631 件)と、「以前に活用経験がある」5.8% (39 件)を大きく上回っています。

#### (5) 保障区分別相談占率

- 保障区分別にみると、死亡に関するものが最も多く(32.8%)、次いで医療(23.3%)、老後(4.6%)となりました。
- 保障区分別相談占率



#### (6) 都道府県別相談件数(上位 10 都道府県)

- 都道府県別にみると、以下のとおりとなりました。
- 都道府県別相談件数(上位 10 都道府県)

順位	都道府県	件数	順位	都道府県	件数
1	東京	267 件	6	大阪	14 件
2	埼玉	37 件	7	兵庫	10 件
3	神奈川	29 件	7	京都	10 件
4	千葉	26 件	9	愛知	9 件
5	静岡	20 件	10	群馬	8 件

※判明分のみ