

2021 年度(上期版)

生命保険相談レポート

<2021 年 4 月～9 月>

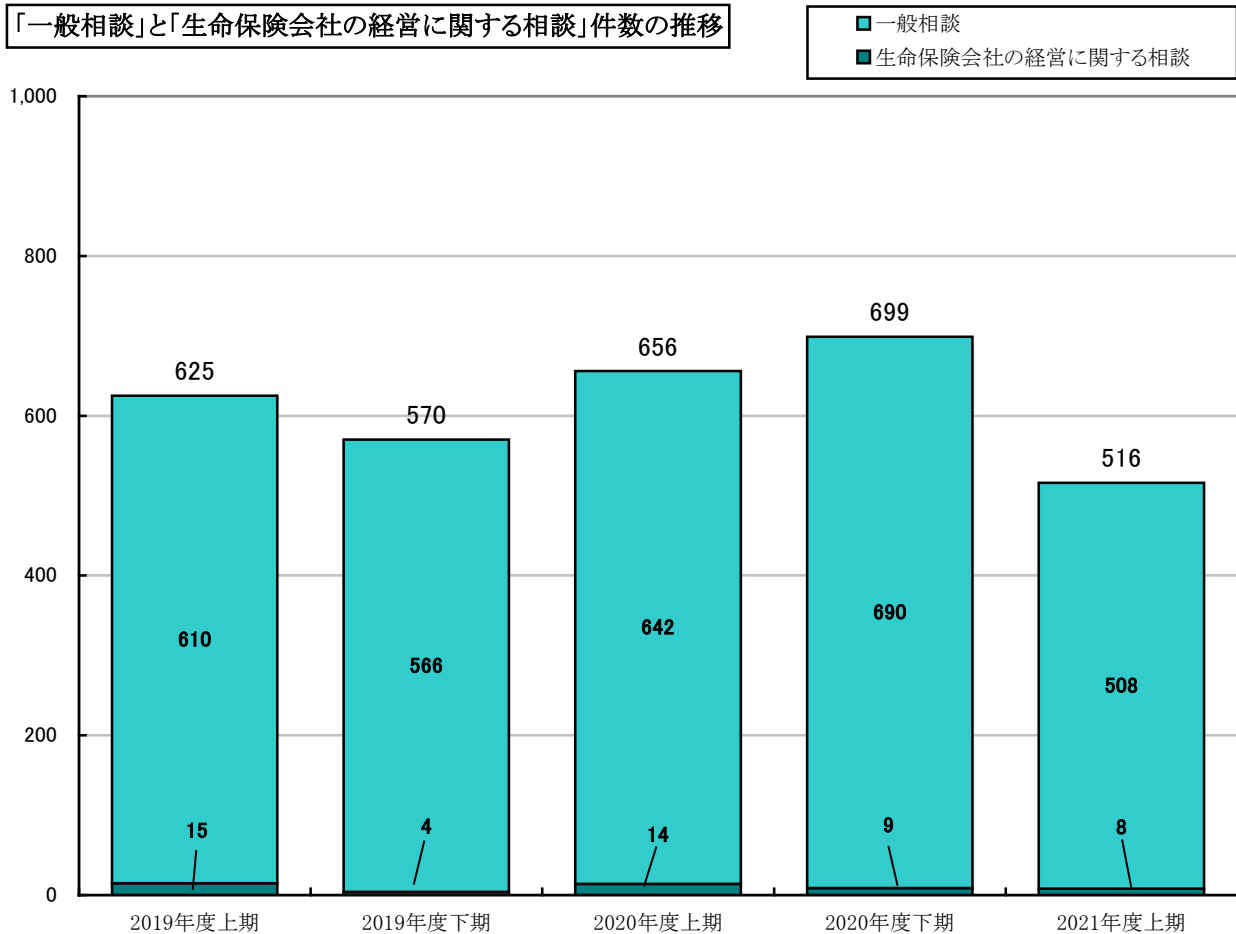
I. 2021 年度上期相談の概要	1
II. 相談内容・消費者の意向別件数	3
<資料編>	
1. 相談内容・消費者の意向別件数・占率の推移(半期別)	4
2. 一般相談の内容	5
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容	8
4. 相談形態および認知経路	8
5. 相談理由・相談者の属性等	9

I . 2021 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2021年度上期(2021年4月~9月)に受け付けた消費者からの生命保険に関する相談件数は516件で、前年同期と比べ減少(140件減少、対前年比78.7%)しました。

相談受付件数 516 件のうち「生命保険に関する一般相談」は 508 件、「生命保険会社の経営に関する相談」が 8 件となりました。

「一般相談」と「生命保険会社の経営に関する相談」件数の推移



《参考》2021 年度上期の相談業務運営について

2021 年度上期の相談業務は、新型コロナウイルス感染症拡大防止を踏まえ、次の運営としました。

- ① 昨年度から引き続き、新型コロナウイルス感染対策として、訪問相談の受付を休止。

※上期末時点継続中

- ② 電話相談の受付時間はコロナ禍前と同様の時間帯 9:30~16:00 にて対応。

上記①の対応により昨年度と同様、2021 年度上期の訪問件数は 0 件。なお、休止する前の 2019 年度の訪問相談件数は上期:625 件中 27 件(4.3%)、下期:570 件中 27 件(4.7%)。訪問による相談受付は中止としているものの、「保険証券を見てもらいながら既契約の内容確認をしたい」というニーズもあり、相談者よりFAXにて送信いただいた資料をもとに電話相談を行うなど、可能な限り対応しました。

＜一般相談における上位5項目の推移と内容＞

2021年度上期の「一般相談」の分類のうち上位5項目は、「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」、「既契約の内容を確認したい」、「営業職員・代理店に関する問い合わせ」となりました。

順位	2020年度上期	2020年度下期	2021年度上期	
1	各種手続きについて 教えて欲しい 117件 17.8%	税金について教えて 欲しい 178件 25.5%	税金について教えて欲しい ＜具体的相談内容＞ ○保険金・給付金等の受取時の税金について:73件 ○契約形態の変更による課税関係の見直しについて:12件 等 96件 18.6%	
2	税金について教えて 欲しい 113件 17.2%	各種手続きについて 教えて欲しい 116件 16.6%	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・給付金の支払基準について 42件 ○解約返戻金について 12件 等 92件 17.8%	
3	生命保険の仕組みにつ いて教えて欲しい 111件 16.9%	生命保険の仕組みにつ いて教えて欲しい 113件 16.2%	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・給付金等の受け取り手続きについて 41件 ○名義変更の手続きについて 9件 等 90件 17.4%	
4	営業職員・代理店に 関する問い合わせ 64件 9.8%	営業職員・代理店に 関する問い合わせ 48件 6.9%	既契約の内容確認をしたい ＜具体的相談内容＞ ○主契約の内容について 35件 ○特約の内容について 3件 等 40件 7.8%	
5	告知義務について 教えて欲しい 43件 6.6%	既契約の内容確認 をしたい 45件 6.4%	営業職員・代理店に関する問い合わせ 35件 6.8%	

※2021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)。また、占率は全相談件数における割合です。

Ⅱ. 相談内容・消費者の意向別件数

相談受付件数 516 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	2021年度上期		(参考)2020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	96	18.6%	113	17.2%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	92	17.8%	111	16.9%
3	各種手続きについて教えて欲しい	90	17.4%	117	17.8%
4	既契約の内容確認をしたい	40	7.8%	39	5.9%
5	営業職員・代理店に関する問い合わせ	35	6.8%	64	9.8%
6	告知義務について教えて欲しい	32	6.2%	43	6.6%
7	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	27	5.2%	11	1.7%
8	社会保障制度について教えて欲しい	12	2.3%	29	4.4%
8	保険料負担を減らしたい	12	2.3%	16	2.4%
10	商品選択のポイントについて教えて欲しい	11	2.1%	22	3.4%
10	販売している会社を教えて欲しい	11	2.1%	12	1.8%
12	既契約の保障内容を診断して欲しい	7	1.4%	15	2.3%
12	商品内容を教えて欲しい	7	1.4%	6	0.9%
14	保障内容を変更(増額含む)したい	4	0.8%	6	0.9%
15	保障を減らしたい	2	0.4%	7	1.1%
16	転換における注意点を教えて欲しい	0	0.0%	1	0.2%
	その他	30	5.8%	30	4.6%
一般相談合計		508	98.4%	642	97.9%

<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	2021年度上期		(参考)2020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	8	1.6%	11	1.7%
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	0	0.0%	3	0.5%
生命保険会社の経営に関する相談合計	8	1.6%	14	2.1%

全相談合計	516	100.0%	656	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	2019年度 累計	2020年度			2021年度 上期	
			上期	下期	年度累計		
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	230	113	178	291	96
			19.2%	17.2%	25.5%	21.5%	18.6%
		生命保険の仕組みについて教えて欲しい	256	111	113	224	92
		各種手続きについて教えて欲しい	193	117	116	233	90
		合計	679	341	407	748	278
		56.8%	52.0%	58.2%	55.2%	53.9%	
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	31	11	20	31	27
			2.6%	1.7%	2.9%	2.3%	5.2%
		商品選択のポイントについて教えて欲しい	27	22	15	37	11
			2.3%	3.4%	2.1%	2.7%	2.1%
		販売している会社を教えてください	18	12	5	17	11
			1.5%	1.8%	0.7%	1.3%	2.1%
		商品内容を教えてください	26	6	15	21	7
	2.2%	0.9%	2.1%	1.5%	1.4%		
転換における注意点を教えてください	1	1	1	2	0		
	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%		
合計	103	52	56	108	56		
		8.6%	7.9%	8.0%	8.0%	10.9%	
3	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	53	39	45	84	40
			4.4%	5.9%	6.4%	6.2%	7.8%
		既契約の保障内容を診断して欲しい	39	15	10	25	7
	3.3%	2.3%	1.4%	1.8%	1.4%		
合計	92	54	55	109	47		
		7.7%	8.2%	7.9%	8.0%	9.1%	
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	28	16	11	27	12
			2.3%	2.4%	1.6%	2.0%	2.3%
		保障内容を変更(増額含む)したい	10	6	6	12	4
			0.8%	0.9%	0.9%	0.9%	0.8%
		保障を減らしたい	5	7	8	15	2
	0.4%	1.1%	1.1%	1.1%	0.4%		
合計	43	29	25	54	18		
		3.6%	4.4%	3.6%	4.0%	3.5%	
5	契約条件に関する相談	告知義務について教えて欲しい	82	43	42	85	32
			6.9%	6.6%	6.0%	6.3%	6.2%
		契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0	3	3	0
	0.3%	0.0%	0.4%	0.2%	0.0%		
合計	85	43	45	88	32		
		7.1%	6.6%	6.4%	6.5%	6.2%	
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	35	29	23	52	12
			2.9%	4.4%	3.3%	3.8%	2.3%
合計	35	29	23	52	12		
		2.9%	4.4%	3.3%	3.8%	2.3%	
7	その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	97	64	48	112	35
			8.1%	9.8%	6.9%	8.3%	6.8%
		その他	42	30	31	61	30
			3.5%	4.6%	4.4%	4.5%	5.8%
合計	139	94	79	173	65		
		11.6%	14.3%	11.3%	12.8%	12.6%	
一般相談合計		1,176	642	690	1,332	508	
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	18	11	8	19	8
			1.5%	1.7%	1.1%	1.4%	1.6%
		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	1	3	1	4	0
			0.1%	0.5%	0.1%	0.3%	0.0%
合計	19	14	9	23	8		
		1.6%	2.1%	1.3%	1.7%	1.6%	
全相談合計		1,195	656	699	1,355	516	

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	96	34.5%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	73	76.0%
				2 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	12	12.5%
				3 生命保険料控除の内容について	2	2.1%
				その他	9	9.4%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	92	33.1%	1 保険金・給付金の支払基準について	42	45.7%
				2 解約返戻金について	12	13.0%
				3 保険料・配当金について	10	10.9%
				4 契約者貸付・自動振替貸付について	4	4.3%
				5 解除、保険金・給付金の不支払いについて	3	3.3%
				6 払込満了時の特約保険料について	1	1.1%
				6 各種利率について(予定利率・前納割引率・据え置き利率等)	1	1.1%
その他	19	20.7%				
3	各種手続きについて教えて欲しい	90	32.4%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	41	45.6%
				2 名義変更の手続きについて	9	10.0%
				3 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	8	8.9%
				3 解約の手続きについて	8	8.9%
				5 クーリング・オフの手続きについて	3	3.3%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	1	1.1%
その他	20	22.2%				
合 計		278	100.0%	合 計	278	

(2)「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	40	85.1%	1 主契約の内容について	35	87.5%
				2 特約の内容について	3	7.5%
				その他	2	5.0%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	7	14.9%	1 保障内容の妥当性の確認について	5	71.4%
				2 必要とする保障内容の確認について	2	28.6%
合 計		47	100.0%	合 計	47	

○ 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	34	72.3%
2	自分に合っているか不安だから	9	19.1%
	その他	4	8.5%
合 計		47	100.0%

(3)「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	27	48.2%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	11	19.6%
2	販売している会社を教えて欲しい	11	19.6%
4	商品内容を教えて欲しい	7	12.5%
合 計		56	100.0%

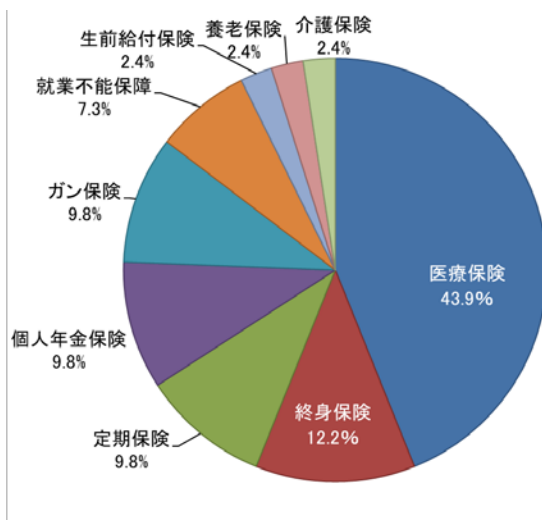
○ 相談理由・きっかけは次のとおりでした。

理由・きっかけ		件数	占率
1	営業職員や代理店などから勧められている	18	32.1%
2	商品内容に関心を持ったことから	17	30.4%
3	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	9	16.1%
4	生活環境の変化(結婚、就職、出生など)に合わせて	5	8.9%
	その他	7	12.5%
合 計		56	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	医療保障のための保険の契約について	26	46.4%
2	死亡保障のための保険の契約について	14	25.0%
3	介護保障のための保険の契約について	4	7.1%
3	老後準備のための保険の契約について	4	7.1%
5	ガンに備えた保険の契約について	2	3.6%
5	貯蓄のための保険の契約について	2	3.6%
5	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢等)について	2	3.6%
	その他	2	3.6%
合 計		56	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。(保険種類判明分の集計)



(4)「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	32	100.0%	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	15	46.9%
				2 告知義務違反について	7	21.9%
				3 告知する内容について	4	12.5%
				その他	6	18.8%
合 計		32	100.0%	合 計	32	

(5)「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	12	66.7%	1 減額について	5	41.7%
				2 解約について	3	25.0%
				3 減額更新・更新拒否について	2	16.7%
				その他	2	16.7%
2	保障内容を変更(増額含む)したい	4	22.2%	その他	4	100.0%
3	保障を減らしたい	2	11.1%	1 減額について	1	50.0%
				1 解約について	1	50.0%
合 計		18	100.0%	合 計	18	

○ 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考えて	7	38.9%
2	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	4	22.2%
2	保険料の支払いが困難になったので	4	22.2%
4	保障が多いと思うので	1	5.6%
	その他	2	11.1%
合 計		18	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	8	66.7%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	4	33.3%
合 計		12	100.0%

《参考》外貨建保険関連、新型コロナウイルス感染症関連の相談

上記の「生命保険に関する一般相談」、下記の「生命保険会経営に関する相談」を合わせた全相談について、「外貨建保険」、「新型コロナウイルス感染症」をキーワードに挙げた相談者数は次のとおりでした。

① 外貨建保険に関する相談者数:13名

事例

- ・契約者貸付が利用できると思っていたが、利用できないといわれた。(30代男性)
- ・契約してから一年後、入用になったので引き出しをしたいと申し出た。しかし、一部減額の処理となってしまうと回答された。自由に引き出せると思っていた。(60代女性) 等

② 新型コロナウイルス感染症に関連した生命保険等の相談者数:7名

事例

- ・新型コロナウイルス感染症で自宅療養に対する給付金について、契約している2社で支払い日数が異なる。(40代男性)
- ・新型コロナウイルス感染症で死亡した場合は災害保険金の支払対象となるか。(50代男性) 等

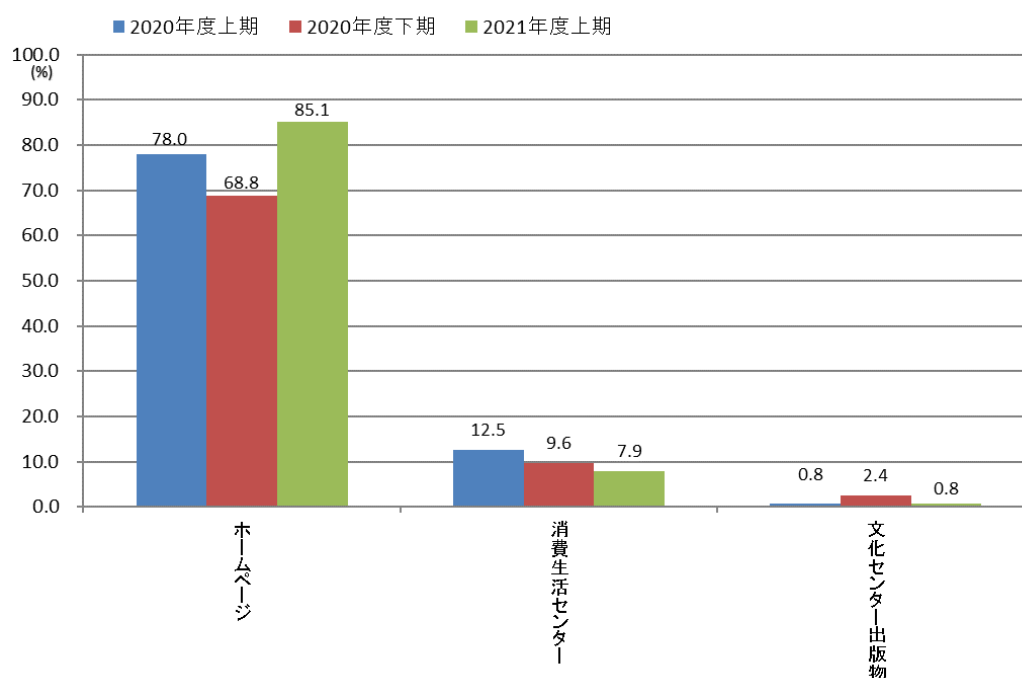
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○ 「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	8	100.0%	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)	7	87.5%
				2 契約検討している会社の信用確認について	1	12.5%
合計		8	100.0%	合計	8	

4. 相談形態および認知経路

- 今年度も昨年度同様訪問相談を休止したため、相談件数516件のすべてが電話相談でした。
- 当センターの認知経路の上位はホームページが85.1%(439件)、消費生活センターからの紹介が7.9%(41件)、当センター出版物が0.8%(4件)でした。



※上記のほか、認知経路には「その他」として、同じ相談者からの2回目以降の相談等がある。

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	339	65.7%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	152	29.5%
3	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	7	1.4%
4	消費生活センターから紹介されたので	4	0.8%
5	営業職員の説明を再認識したいから	3	0.6%
	その他	11	2.1%
合 計		516	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 57.4%を占めました。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(2020 年度上期は、女性が 56.3%と男性を上回り、女性は 50 代、男性は 60 代が最も多かったです)。

● 相談者属性

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	0	3	18	95	90	58	32	0	296	
	占率	0.0%	0.6%	3.5%	18.4%	17.4%	11.2%	6.2%	0.0%	57.4%	
男性	件数	0	2	35	37	68	44	34	0	220	
	占率	0.0%	0.4%	6.8%	7.2%	13.2%	8.5%	6.6%	0.0%	42.6%	
合計	件数	0	5	53	132	158	102	66	0	516	
	占率	0.0%	1.0%	10.3%	25.6%	30.6%	19.8%	12.8%	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、男性が女性を上回り 51.2%を占めました。年代別でみると男女共に 70 代以上が最も多くなっています(2020 年度上期は、男性が 52.9%と女性を上回り、女性は 50 代、男性は 60 代が最も多かったです)。

● 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	1	4	9	38	39	42	60	24	217	
	占率	0.2%	0.9%	2.0%	8.5%	8.8%	9.4%	13.5%	5.4%	48.8%	
男性	件数	4	7	24	29	44	35	62	23	228	
	占率	0.9%	1.6%	5.4%	6.5%	9.9%	7.9%	13.9%	5.2%	51.2%	
合計	件数	5	11	33	67	83	77	122	47	445	
	占率	1.1%	2.5%	7.4%	15.1%	18.7%	17.3%	27.4%	10.6%	100.0%	

※性別判明分の集計

※網掛けは相談数が一番多い年代の区分

○ 各年代での相談の多い項目は次のとおりでした。

● 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. 既契約の診断・内容確認に関する相談	4. 契約条件に関する相談	5. 既契約の見直しに関する相談	6. 社会保障制度に関する相談	7. その他		
～20代	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
30代	41.5%	13.2%	11.3%	11.3%	0.0%	0.0%	20.8%	1.9%	100.0%
40代	51.5%	9.8%	11.4%	6.8%	6.1%	2.3%	11.4%	0.8%	100.0%
50代	56.3%	7.6%	7.6%	6.3%	3.8%	1.3%	15.2%	1.9%	100.0%
60代	64.7%	5.9%	7.8%	5.9%	2.9%	3.9%	7.8%	1.0%	100.0%
70代～	45.5%	25.8%	9.1%	1.5%	1.5%	4.5%	9.1%	3.0%	100.0%

※当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次のとおりでした。

● 主な認知経路別の相談区分

相談区分 認知経路	認知経路別件数	各認知経路における相談内容の内訳							生命保険会社の経営に関する相談	合計
		一般相談								
		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. 既契約の診断・内容確認に関する相談	4. 契約条件に関する相談	5. 既契約の見直しに関する相談	6. 社会保障制度に関する相談	7. その他		
ホームページ	439件	54.2%	10.3%	10.0%	6.4%	3.6%	2.1%	11.6%	1.8%	100.0%
消費生活センター	41件	51.2%	17.1%	4.9%	4.9%	2.4%	4.9%	14.6%	0.0%	100.0%
文化センター出版物	4件	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100.0%

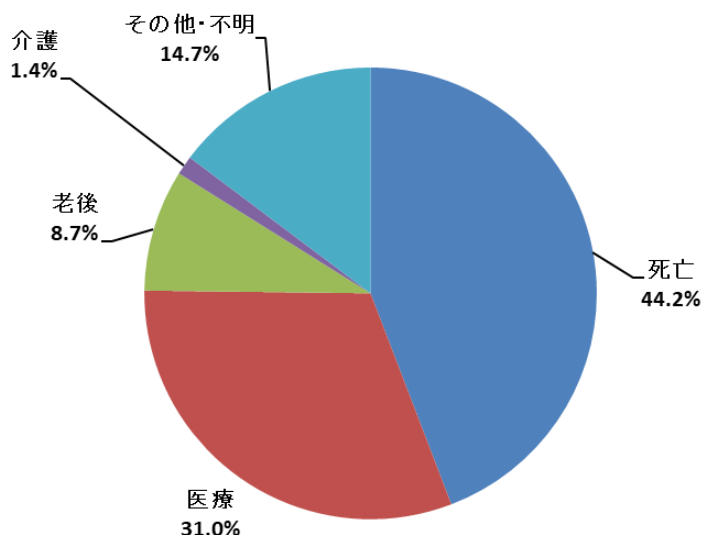
※当センターでは消費者からの相談を上記8区分に分類している。区分の詳細な内容は資料4ページ参照

※網掛けは各認知経路で相談数が一番多い区分

(4) 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(44.2%)、次いで医療(31.0%)、老後(8.7%)などとなりました。

● 保障区分別相談占率



(5) 都道府県別相談件数

- 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 6 都道府県)

順位	都道府県	件数	順位	都道府県	件数
1	東京	200 件	4	埼玉	27 件
2	千葉	50 件	5	兵庫	12 件
3	神奈川	41 件	6	大阪	11 件

※都道府県判明分の集計