

2023 年度(上期版)

生命保険相談レポート

<2023 年 4 月～9 月>

I. 2023 年度上期相談の概要	1
II. 一般相談について	2
<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)	3
2. 一般相談の内容	4
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容	6
4. 相談形態および認知経路	6
5. 相談理由・相談者の属性等	7

I . 2023 年度上期相談の概要

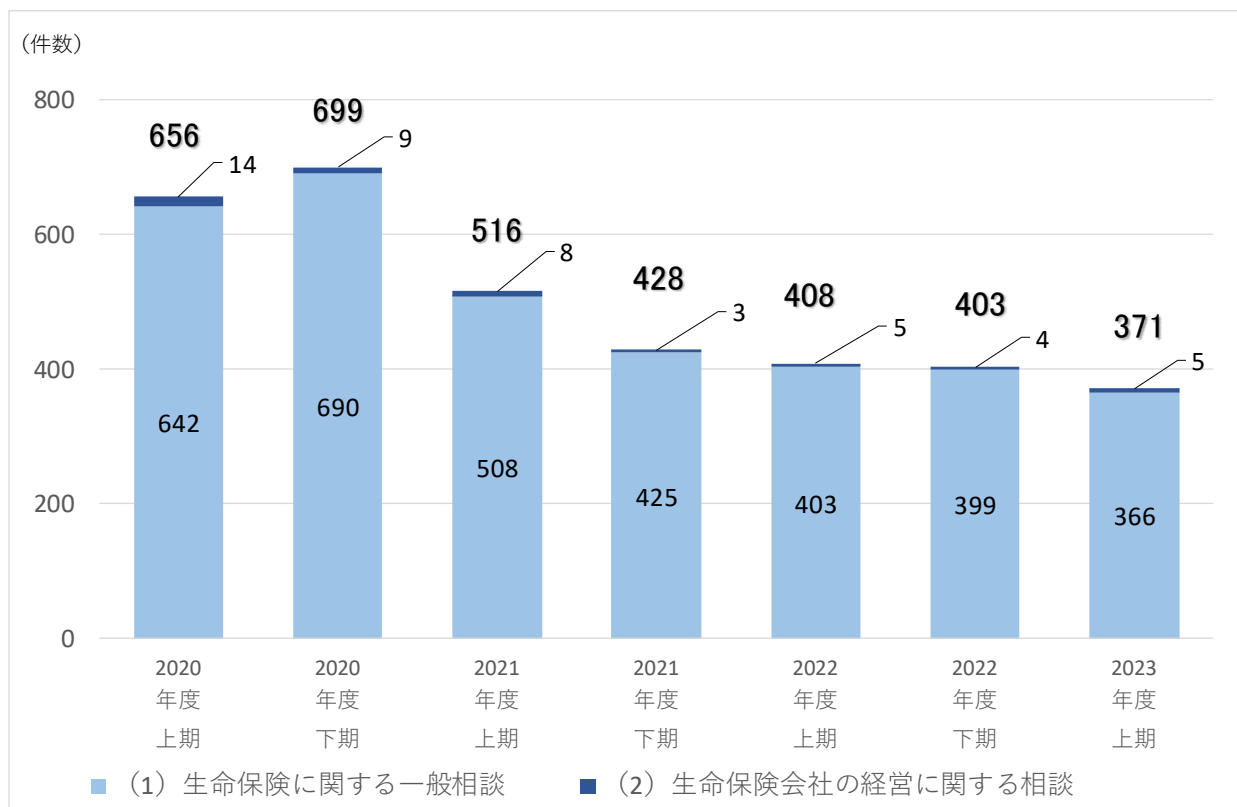
生命保険文化センター(以下:文化センター)が2023年度上期(2023年4月~9月)に受け付けた消費者からの生命保険に関する相談件数は371件で、前年度同期と比べ減少(前年度同期408件(▲37件)、対前年度同期比▲9.1%)しました。

相談受付件数371件のうち「(1)生命保険に関する一般相談」は366件(前年度同期403件(▲37件)、対前年度同期比▲9.2%)、「(2)生命保険会社の経営に関する相談」は前年と同件数の5件となりました。新型コロナウイルス感染拡大の影響による在宅時間の増加などを要因として増加した相談件数は、2021年度以降の事業活動の正常化に伴う在宅時間の減少や生命保険に関する一般的な相談の機運が一巡したことなどにより減少傾向にあると考えられます。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2020年度より休止していた来訪相談を2023年5月より再開し、2023年度上期に1件受け付けました。

	2020 年度 上期	2020 年度 下期	2021 年度 上期	2021 年度 下期	2022 年度 上期 ①	2022 年度 下期	2023 年度 上期 ②	前年同期比 (②-①)/①
(1)生命保険に関する一般相談	642	690	508	425	403	399	366	▲9.2%
(2)生命保険会社の経営に関する相談	14	9	8	3	5	4	5	0.0%
合計((1)+(2))	656	699	516	428	408	403	371	▲9.1%

○相談件数の推移



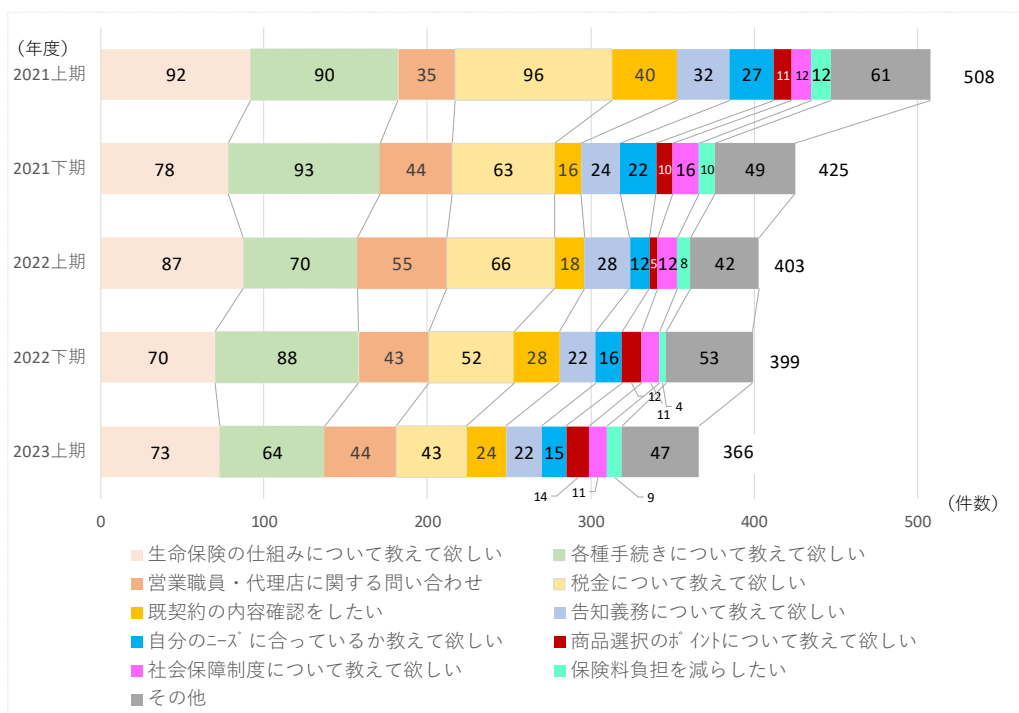
Ⅱ. 一般相談について

「(1)生命保険に関する一般相談」の受付件数 366 件を、相談内容別に集計した結果は以下のとおり。

「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」の相談件数が前年度同期より減少(前年度同期差▲43 件)したことなどの影響により、相談受付件数は前年度同期より減少(前年度同期差▲37 件)しました。

年度	項目	1	2	3	4	5	6	7	合計
		保仕生 全組命 にみ保 関・險 する税 相・金 談	加生 入命 検保 討の の相 談	関内既 容容契 す約確 る認の 相談診 断・	関契 約約 する条 相件 談に	に既 関契 約約 するの 相見 談直 し	関社 会保 障制 度 に	そ 他	
2021年度	上期	278件 54.7%	56件 11.0%	47件 9.3%	32件 6.3%	18件 3.5%	12件 2.4%	65件 12.8%	508件 100.0%
	下期	234件 55.1%	44件 10.4%	25件 5.9%	24件 5.6%	16件 3.8%	16件 3.8%	66件 15.5%	425件 100.0%
2022年度	①上期	223件 55.3%	27件 6.7%	30件 7.4%	28件 6.9%	11件 2.7%	12件 3.0%	72件 17.9%	403件 100.0%
	下期	210件 52.6%	39件 9.8%	35件 8.8%	23件 5.8%	11件 2.8%	11件 2.8%	70件 17.5%	399件 100.0%
2023年度	②上期	180件 49.2%	40件 10.9%	37件 10.1%	22件 6.0%	13件 3.6%	11件 3.0%	63件 17.2%	366件 100.0%
	前年度 同期差 (②-①)	▲43件	13件	7件	▲6件	2件	▲1件	▲9件	▲37件

上記相談内容別の各項目における相談内容を相談者の意向別に集計した結果は以下のとおり。上位3項目について、前年度同期と比較すると、「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」(前年度同期差▲14 件)、「各種手続きについて教えて欲しい」(前年度同期差▲6 件)、および、「営業職員・代理店に関する問い合わせ」(前年度同期差▲11 件)は減少しました。



<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)

相談内容		相談者の意向	2021年度 累計	2022年度			2023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・ 保全に関する相談	1 生命保険の仕組みについて教えて欲しい	170	87	70	157	73
			18.2%	21.3%	17.4%	19.4%	19.7%
		2 各種手続きについて教えて欲しい	183	70	88	158	64
			19.6%	17.2%	21.8%	19.5%	17.3%
		3 税金について教えて欲しい	159	66	52	118	43
			17.1%	16.2%	12.9%	14.5%	11.6%
		合計	512	223	210	433	180
			54.9%	54.7%	52.1%	53.4%	48.5%
	2 生命保険の加入検討の相談	1 自分のニーズに合っているか教えて欲しい	49	12	16	28	15
			5.3%	2.9%	4.0%	3.5%	4.0%
		2 商品選択のポイントについて教えて欲しい	21	5	12	17	14
			2.3%	1.2%	3.0%	2.1%	3.8%
		3 販売している会社を教えてください	18	6	8	14	7
			1.9%	1.5%	2.0%	1.7%	1.7%
		4 商品内容を教えてください	11	4	3	7	4
			1.2%	1.0%	0.7%	0.9%	1.0%
		5 転換における注意点を教えてください	1	0	0	0	0
			0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		合計	100	27	39	66	40
			10.7%	6.6%	9.7%	8.1%	10.8%
3 既契約の診断・内容確認に 関する相談	1 既契約の内容確認をしたい	56	18	28	46	24	
		6.0%	4.4%	6.9%	5.7%	6.5%	
	2 既契約の保障内容を診断して欲しい	16	12	7	19	13	
	1.7%	2.9%	1.7%	2.3%	3.5%		
	合計	72	30	35	65	37	
		7.7%	7.4%	8.7%	8.0%	10.0%	
4 契約条件に関する相談	1 告知義務について教えて欲しい	56	28	22	50	22	
		6.0%	6.9%	5.5%	6.2%	5.9%	
	2 契約年齢範囲について教えて欲しい	0	0	1	1	0	
	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%	0.0%		
	合計	56	28	23	51	22	
		6.0%	6.9%	5.7%	6.3%	5.9%	
5 既契約の見直しに関する相談	1 保険料負担を減らしたい	22	8	4	12	9	
		2.4%	2.0%	1.0%	1.5%	2.4%	
	2 保障を減らしたい	0	3	4	7	4	
		0.0%	0.7%	1.0%	0.9%	1.0%	
	3 保障内容を変更(増額含む)したい	0	0	3	3	0	
		0.0%	0.0%	0.7%	0.4%	0.0%	
	合計	22	11	11	22	13	
		2.4%	2.7%	2.7%	2.7%	3.5%	
6 社会保障制度に関する相談	1 社会保障制度について教えて欲しい	28	12	11	23	11	
		3.0%	2.9%	2.7%	2.8%	3.0%	
	合計	28	12	11	23	11	
		3.0%	2.9%	2.7%	2.8%	3.0%	
7 その他	1 営業職員・代理店に関する問い合わせ	79	55	43	98	44	
		8.5%	13.5%	10.7%	12.1%	11.9%	
	2 その他	52	17	27	44	19	
	5.6%	4.2%	6.7%	5.4%	5.1%		
	合計	131	72	70	142	63	
		14.1%	17.6%	17.4%	17.5%	17.0%	
一般相談合計			921	403	399	802	366
8 生命保険会社の経営 に関する相談	1 生命保険会社の信用・経営状況等について 教えて欲しい	11	4	4	8	5	
		1.2%	1.0%	1.0%	1.0%	1.3%	
	2 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	0	1	0	1	0	
		0.0%	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	
	合計	11	5	4	9	5	
		1.2%	1.2%	1.0%	1.1%	1.3%	
全相談合計			932	408	403	811	371
			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

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

相談者の意向		件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	73	40.6%	1 保険金・給付金の支払い基準について	45	61.6%
				2 保険料・配当金について	5	6.8%
				3 解除・保険金・給付金の不支払いについて	4	5.5%
				4 解約返戻金について	3	4.1%
				4 払込満了時の特約保険料について	3	4.1%
				6 契約者貸付・自動振替貸付について	1	1.4%
				その他	12	16.4%
				小計	73	100.0%
2	各種手続きについて教えて欲しい	64	35.6%	1 保険金・給付金等の受取り手続きについて	23	35.9%
				2 解約の手続きについて	10	15.6%
				3 名義変更の手続きについて	9	14.1%
				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	8	12.5%
				5 クーリング・オフの手続きについて	4	6.3%
				その他	10	15.6%
				小計	64	100.0%
3	税金について教えて欲しい	43	23.9%	1 保険金・給付金等の受取時の税金について	30	69.8%
				2 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	4	9.3%
				3 生命保険料控除の内容について	2	4.7%
				その他	7	16.3%
小計	43	100.0%				
合計		180	100.0%	合計	180	

(2) 生命保険の加入検討の相談

相談者の意向		件数	占率
1	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	15	37.5%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	14	35.0%
3	販売している会社を教えて欲しい	7	17.5%
4	商品内容を教えて欲しい	4	10.0%
合計		40	100.0%

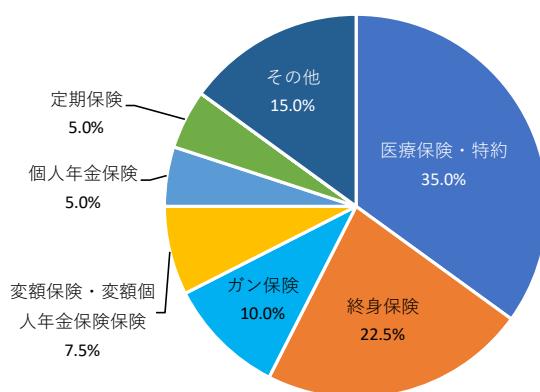
○相談理由・きっかけは以下のとおり。

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	14	35.0%
2	勧められている新契約が妥当かどうか確認したいので	8	20.0%
3	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	5	12.5%
4	勧められている転換が妥当かどうか確認したいので	4	10.0%
5	生活環境の変化(結婚・就職・出生等)に合わせて	2	5.0%
	その他	7	17.5%
合計		40	100.0%

○加入を検討している保険のニーズは以下のとおり。

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契約	13	32.5%
2	死亡保障のための保険契約	8	20.0%
3	がんに備えた保険契約	6	15.0%
3	貯蓄のための保険契約	6	15.0%
5	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)	3	7.5%
6	介護保障のための保険契約	1	2.5%
6	老後準備のための保険契約	1	2.5%
	その他	2	5.0%
合 計		40	100.0%

○加入を検討している具体的な保険種類は以下のとおり。



(3)「既契約の診断・内容確認に関する相談」の内容

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	24	64.9%	1	主契約の内容について	16	66.7%
				2	特約の内容について	6	25.0%
					その他	2	8.3%
				小計		24	100.0%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	13	35.1%	1	保障内容の妥当性の確認について	9	69.2%
				2	必要とする保障内容の確認について	4	30.8%
				小計		13	100.0%
合 計		37	100.0%	合 計		37	

○相談理由・きっかけは以下のとおり。

理由・きっかけ		件数	占率
1	保障内容が分からなくなったから	15	40.5%
2	自分に合っているか不安だから	12	32.4%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生等)に合わせて	4	10.8%
	その他	6	16.2%
合 計		37	100.0%

(4) 契約条件に関する相談

相談者の意向		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	22	100.0%	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	12	54.5%
				2 告知する内容について	5	22.7%
				2 告知義務違反について	5	22.7%
合 計		22	100.0%	合 計	22	100.0%

(5) 既契約の見直しに関する相談

相談者の意向		件数	占率	具体的方法	件数	占率
1	保険料負担を減らしたい	9	69.2%	1 解約返戻金について	6	66.7%
				2 減額について	2	22.2%
				その他	1	11.1%
				小計	9	100.0%
2	保障を減らしたい	4	30.8%	1 解約返戻金について	2	50.0%
				2 減額について	1	25.0%
				2 減額更新・更新拒否について	1	25.0%
				小計	4	100.0%
合 計		13	100.0%	合 計	13	

(6) 社会保障制度に関する相談

具体的な内容		件数	占率
1	公的年金制度の仕組み・内容	8	72.7%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容	3	27.3%
合 計		11	100.0%

3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

相談者の意向		件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1	生命保険会社の信用・経営状況等について教えて欲しい	5	100.0%	1 契約検討している会社の信用確認について	2	40.0%
				1 経営破綻したときの契約取扱(生命保険契約者保護機構含む)について	2	40.0%
				その他	1	20.0%
合 計		5	100.0%	合 計	5	100.0%

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99.7%(370件)を占め、来訪相談は0.3%(1件)となりました。

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2020年度より休止していた来訪相談を2023年5月より再開。

○当センターの認知経路の上位はホームページが69.5%(258件)、消費生活センターからの紹介が14.0%(52件)、文化センター出版物が3.0%(11件)でした。

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

理由・きっかけ		件数	占率
1	保険の専門家に相談したいから	272	73.3%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいから	71	19.1%
3	消費生活センターから紹介されたから	8	2.2%
4	営業職員の説明を再認識したいから	3	0.8%
4	個別会社や営業職員等に相談しにくいから	3	0.8%
	その他	14	3.8%
合 計		371	100.0%

(2) 相談者の属性

○相談者の属性は、女性が男性を若干上回り 50.9%を占めました。年代別で見ると女性は 40 代、男性は 60 代が最多となっています(2022 年度上期は、女性が 61.3%と男性を上回り、男女共に 60 代が最多)。

<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	
		2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期
女性	件数	0	0	5	0	9	12	62	40	58	75	38	85	17	38	0	0	189	250		
	占率	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	2.4%	2.9%	16.7%	9.8%	15.6%	18.4%	10.2%	20.8%	4.6%	9.3%	0.0%	0.0%	50.9%	61.3%		
男性	件数	0	0	4	2	24	27	45	20	33	44	47	54	29	11	0	0	182	158		
	占率	0.0%	0.0%	1.1%	0.5%	6.5%	6.6%	12.1%	5.4%	8.9%	11.9%	12.7%	14.6%	7.8%	3.0%	0.0%	0.0%	49.1%	38.7%		
合計	件数	0	0	9	2	33	39	107	60	91	119	85	139	46	49	0	0	371	408		
	占率	0.0%	0.0%	2.4%	0.5%	8.9%	9.6%	28.8%	14.7%	24.5%	29.2%	22.9%	34.1%	12.4%	12.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%		

※網掛けは性別で見ても相談数が最も多い年代の区分

○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 55.5%を占めました。年代別で見ると女性は 40 代、男性は 60 代が最多となっています(2022 年度上期は、男性が 53.0%と女性を上回り、男女共に 60 代が最多)。

<被保険者属性>

性別		年代		10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代～		不明		合計	
		2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期	2023 年度 上期	2022 年度 上期
女性	件数	1	1	4	5	10	12	40	21	28	33	22	52	36	37	8	13	149	174		
	占率	0.3%	0.3%	1.2%	1.4%	3.0%	3.2%	11.9%	5.7%	8.4%	8.9%	6.6%	14.1%	10.7%	10.0%	2.4%	3.5%	44.5%	47.0%		
男性	件数	0	2	5	4	20	16	39	15	28	39	45	61	41	36	8	23	186	196		
	占率	0.0%	0.5%	1.5%	1.1%	6.0%	4.3%	11.6%	4.1%	8.4%	10.5%	13.4%	16.5%	12.2%	9.7%	2.4%	6.2%	55.5%	53.0%		
合計	件数	1	3	9	9	30	28	79	36	56	72	67	113	77	73	16	36	335	370		
	占率	0.3%	0.8%	2.7%	2.4%	9.0%	7.6%	23.8%	9.7%	16.7%	19.5%	20.0%	30.5%	23.0%	19.7%	4.8%	9.7%	100.0%	100.0%		

※生命保険の仕組みなど被保険者の性別を把握する必要のない相談については、性別確認を行っていない。

※網掛けは性別で見ても相談数が最も多い年代の区分

(3) 相談者の年代別・主な認知経路別の相談区分

<相談者の年代別の相談区分>

相談区分 年代	生命保険に関する一般相談							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	44.4%	0.0%	11.1%	11.1%	11.1%	0.0%	22.2%	0.0%	100.0%
30代	48.5%	15.2%	6.1%	12.1%	3.0%	6.1%	9.1%	0.0%	100.0%
40代	51.4%	14.0%	10.3%	6.5%	0.9%	0.0%	13.1%	3.7%	100.0%
50代	45.1%	6.6%	8.8%	6.6%	7.7%	3.3%	22.0%	0.0%	100.0%
60代	47.1%	10.6%	11.8%	2.4%	0.0%	7.1%	21.2%	0.0%	100.0%
70代～	52.2%	10.9%	10.9%	4.3%	6.5%	0.0%	13.0%	2.2%	100.0%

※網掛けは性別で見て相談数が最も多い年代の区分

(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、91.6%(340 件)と、「以前に活用経験がある」8.4%(31 件)を大きく上回りました。

(5) 保障区分別相談占率

○保障区分別にみると死亡と医療に関するものが同率で最も多く(31.5%)、次いで年金(11.3%)、介護(2.2%)など以下のとおり。

	保障区分	件数	占率
1	死亡	117	31.5%
1	医療	117	31.5%
3	年金	42	11.3%
4	介護	8	2.2%
	その他・不明	87	23.5%
	合計	371	100.0%

(6) 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	149 件	6	京都	9 件
2	神奈川	29 件	6	大阪	9 件
3	千葉	25 件	8	静岡	7 件
4	山形	10 件	9	群馬	6 件
4	埼玉	10 件	10	新潟	5 件

※判明分の集計

以上