

2023 年度版

生命保険相談レポート

<2023 年 4 月～2024 年 3 月>

I. 2023 年度相談の概要	1
II. 一般相談について	2
III. 具体的相談事例	3

<資料編>

1. 相談内容別件数・相談者の意向別件数・占率の推移(四半期別)	5
2. 生命保険に関する一般相談の詳細	6
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容	9
4. 親の保険に関する子からの相談の内容	10
5. 相談形態および認知経路	11
6. 相談理由・相談者の属性等	11

 公益財団法人 生命保険文化センター

生活情報室

I. 2023 年度相談の概要

生命保険文化センター(以下:文化センター)が 2023 年度(2023 年 4 月~2024 年 3 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、756 件(前年度 811 件)と 3 年連続で減少(前年度比▲6.8%)した。

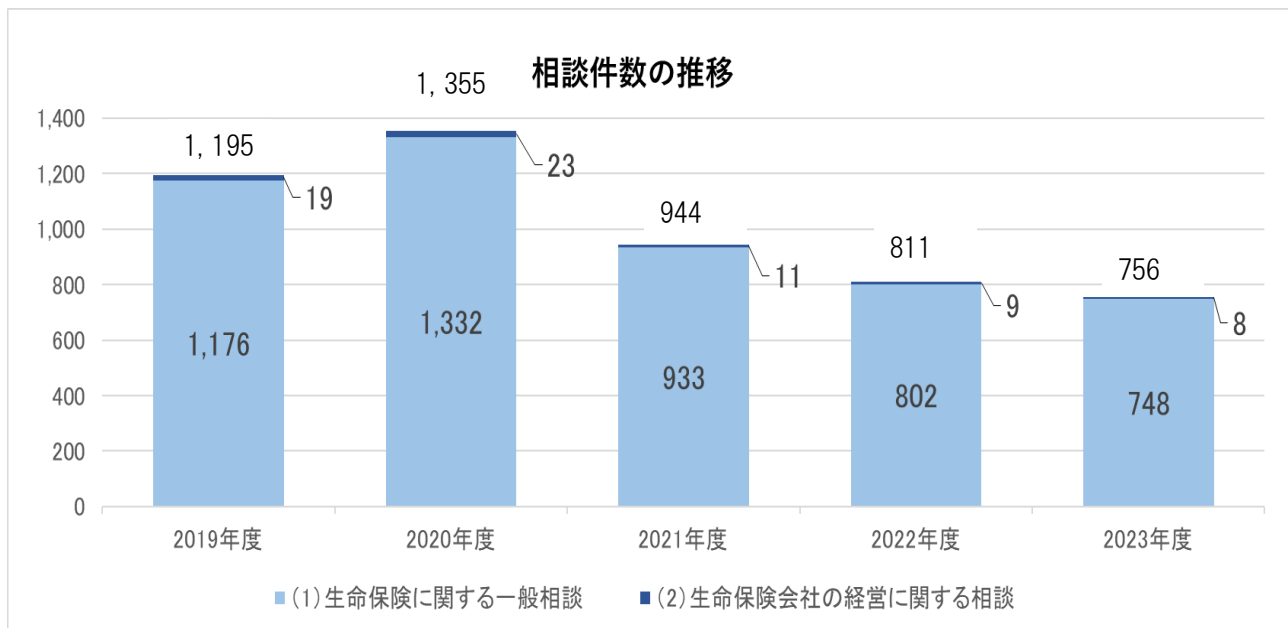
相談件数 756 件のうち「(1)生命保険に関する一般相談」は 748 件(前年度 802 件、前年度比▲6.7%)、「(2)生命保険会社の経営に関する相談」が 8 件(前年度 9 件、前年度比▲11.1%)だった。

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等を要因として一時期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等により減少傾向にあると考えられる。

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 年度は合計 5 件(残り 751 件は電話相談)受け付けた。

(件数)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度 ①	2023年度 ②	前年度比 (②-①)/①
(1)生命保険に関する一般相談	1,176	1,332	933	802	748	▲6.7%
(2)生命保険会社の経営に関する相談	19	23	11	9	8	▲11.1%
合計	1,195	1,355	944	811	756	▲6.8%



Ⅱ. 一般相談について

「(1)生命保険に関する一般相談」の相談件数 748 件を、相談内容別に集計した結果は以下のとおり。

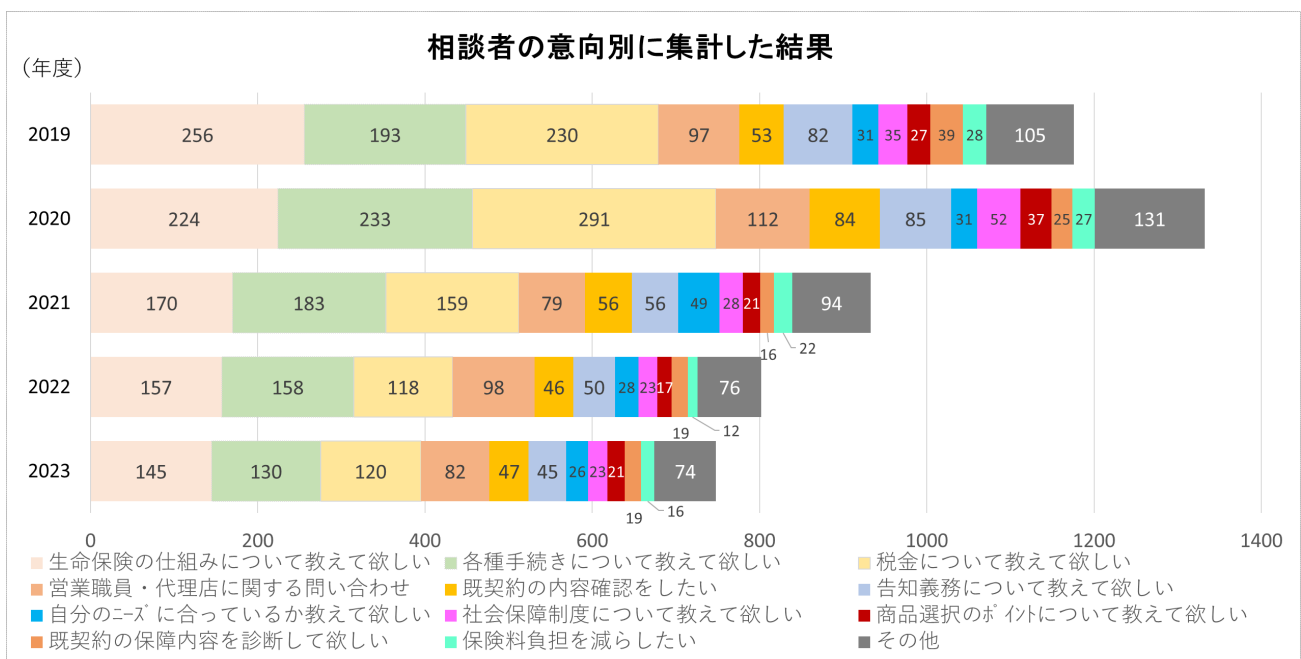
「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」の占率が 52.8%(対前年度 38 件減)と最も多く、次いで「生命保険の加入検討の相談」が 9.0%(同 1 件増)、「既契約の診断・内容確認に関する相談」が 8.8%(同 1 件増)の順となった(「その他」17.1%を除く上位 3 項目)。「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」の件数が減少したこと等の影響により、相談件数は前年度より減少(同 54 件減)した。

相談内容別にみた集計結果

年度	1 生命保険の 仕組み・税金・ 保全に関する 相談	2 生命保険の 加入検討の 相談	3 既契約の 内容確認に 関する相談 ・ 診断	4 既契約の 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	その他	合計
2021年度	512件 54.9%	100件 10.7%	72件 7.7%	56件 6.0%	28件 3.0%	34件 3.6%	131件 14.0%	933件 100.0%
2022年度	433件 54.0%	66件 8.2%	65件 8.1%	51件 6.4%	23件 2.9%	22件 2.7%	142件 17.7%	802件 100.0%
2023年度	395件 52.8%	67件 9.0%	66件 8.8%	45件 6.0%	24件 3.2%	23件 3.1%	128件 17.1%	748件 100.0%

注: %は占有率

上記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 項目は前年度と変わらないが個別に見ると、「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」(同 12 件減)、「各種手続きについて教えて欲しい」(同 28 件減)は減少した。一方、「税金について教えて欲しい」(同 2 件増)は増加した。



Ⅲ. 具体的相談事例

(1) 生命保険に関する一般相談

<相談者の意向別の傾向>

相談者の意向別に集計した相談件数のうち、上位 5 項目が全体の約 7 割を占めている。1 位の「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」では、保険金・給付金の支払い対象に関する相談が多く見られた。次いで、2 位の「各種手続きについて教えて欲しい」では、保険に加入後の保全に関する内容が多かった。3 位の「税金について教えて欲しい」については、保険金等を受け取る前に税金の取り扱いや、契約形態で異なる保険金等の受け取り方法について確認しておきたいという相談が多かった。

○相談者の意向別件数上位 5 項目

<1 位>「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」 145 件

保険金・給付金の支払い対象、保険料、解約返戻金等、生命保険の仕組みについての相談

事例

- ・日帰り入院で一時金を受け取ることができる医療保険に加入している消費者からの相談を受けている。日帰り入院であるか確かめる方法はあるか。(消費者生活センター・相談員)
- ・臓器ドナー等になると入院による経済的損失が考えられる。生命保険の中で給付を得られるものはあるか。(50 歳代・男性)
- ・介護保障付きの終身保険(米ドル建て)に加入しているが、加入時から比べると円安が進み、毎月の保険料の支払いが高くなっている。払込みが終わるのは数年後の予定だが、このまま保険料を払い続けることができるか不安を感じている。(60 歳代・男性)

<2 位>「各種手続きについて教えて欲しい」 130 件

保険金・給付金の請求、契約内容の変更(減額・払済・中途付加等)、解約、クーリング・オフ等各種手続きについての相談

事例

- ・両親がいつか認知症等、病気で保険契約の手続きができなくなったら困ると思っていたところ、生命保険会社の担当者から保険契約者代理制度というものがあると聞いた。どこの生命保険会社にもその制度はあるのか。(40 歳代・男性)
- ・少額短期保険等はクーリング・オフできないのかと消費者から相談を受けているので、内容について教えて欲しい。(消費者生活センター・相談員)

<3 位>「税金について教えて欲しい」 120 件

保険金や給付金、年金等の受け取り時にかかる税金や生命保険料控除、契約変更時の課税関係等の相談

事例

- ・加入している保険の配当金が貯まってきたので、引き出して使おうと思っている。配当金の受け取り時の課税について教えて欲しい。(40 歳代・男性)
- ・母が加入している個人年金保険から保険金を受け取っていたが、受け取り期間中に亡くなった。生命保険会社から連絡があり、未払いの年金を一括で受け取るように言われた。その際の課税について教えて欲しい。(50 歳代・女性)
- ・リビングニーズ特約により保険金を受け取った場合と死亡保険金として受け取った場合の課税の違いについて教えて欲しい。(50 歳代・女性)

<4位>「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 82件

生命保険会社の営業職員・販売代理店に関する問い合わせや、契約時や保険金請求時の対応等に関する相談

事例

- ・先日代理店だと思われるが、そこで行われたセミナーで外貨建て保険を勧められた。その代理店から加入する場合と、生命保険会社から加入した場合で違いはあるのか。(50歳代・女性)
- ・税制適格特約が付いた個人年金保険に加入したつもりであったが、その特約が付いていなかった。加入してから数年経った最近、年末調整の時に会社の総務から言われて気づいた。加入時の状況を知りたい。(40歳代・女性)
- ・加入当時、入院時にかかる自己負担費用の平均額から医療保険の入院時の日額を決めて加入することになったが、当時は高額療養費制度というものを知らなかったため、それほど高い日額でなくても良いと思うようになった。加入時にこのような制度についても説明はするのか。(40歳代・男性)

<5位>「既契約の内容確認をしたい」 47件

現在、加入している生命保険の保障内容に関する相談

事例

- ・夫が意識不明の状態入院している。保険加入の有無がわからない。どうしたらよいか。(40歳代女性)
- ・友人が多数の保険に加入しており、どんな保険に加入しているのかわからなくなっている。どのようなアドバイスをしたらいいか。(50歳代・男性)
- ・母が現在、会話等が困難で生命保険に加入しているのかわからない。保険証券も見つからず、どこかで確認できないか。(40歳代・女性)
- ・母の保険だが、定期付き終身保険と保険証券に書いてある。入院、手術、災害、傷害の特約を付加していた。年齢が80歳を超えているが、現在も継続されている保障がどれかわからない。(50歳代・男性)

(2) 生命保険会社の経営に関する相談

生命保険会社が経営破綻したときの契約取扱についての相談や、加入を検討している、または既に契約している生命保険会社の健全性等についての質問や相談

事例

- ・加入当時の保険証券に記載されている年金額を見ると、10年間増額する予定だったが、最近届いた案内では年金額が少なくなった内容が書かれていた。生命保険会社が破綻した後はやむを得ないのか。(60歳代・男性)
- ・外貨建ての保険に加入している。円安が進んだ場合、保険金の支払いにあたり生命保険会社に影響はあるのか。(40歳代・男性)

<資料編>

1. 相談内容別件数・相談者の意向別件数・占率の推移(四半期別)

注: 占率は対全相談合計

相談内容	相談者の意向	2021年度 累計	2022年度 累計	2023年度				累計
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
1 生命保険の仕組み・税金・保金に関する相談	1 生命保険の仕組みについて教えて欲しい	170	157	39	34	38	34	145
		18.0%	19.4%	20.1%	19.2%	19.9%	17.5%	19.2%
	2 各種手続きについて教えて欲しい	183	158	25	39	37	29	130
		19.4%	19.5%	12.9%	22.0%	19.4%	14.9%	17.2%
	3 税金について教えて欲しい	159	118	15	28	44	33	120
	16.8%	14.5%	7.7%	15.8%	23.0%	17.0%	15.9%	
	合計	512	433	79	101	119	96	395
		54.2%	53.4%	40.7%	57.1%	62.3%	49.5%	52.2%
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	28	12	3	6	5	26
		5.2%	3.5%	6.2%	1.7%	3.1%	2.6%	3.4%
	2 商品選択のポイントについて教えて欲しい	21	17	9	5	5	2	21
		2.2%	2.1%	4.6%	2.8%	2.6%	1.0%	2.8%
	3 販売している会社を教えてください	18	14	2	5	3	2	12
		1.9%	1.7%	1.0%	2.8%	1.6%	1.0%	1.6%
	4 商品内容を教えてください	11	7	3	1	3	0	7
	1.2%	0.9%	1.5%	0.6%	1.6%	0.0%	0.9%	
5 転換における注意点を教えてください	1	0	0	0	1	0	1	
	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.1%	
	合計	100	66	26	14	18	9	67
		10.6%	8.1%	13.4%	7.9%	9.4%	4.6%	8.9%
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	46	16	8	10	13	47
		5.9%	5.7%	8.2%	4.5%	5.2%	6.7%	6.2%
	2 既契約の保障内容を診断して欲しい	16	19	9	4	0	6	19
		1.7%	2.3%	4.6%	2.3%	0.0%	3.1%	2.5%
	合計	72	65	25	12	10	19	66
		7.6%	8.0%	12.9%	6.8%	5.2%	9.8%	8.7%
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	50	13	9	7	16	45
		5.9%	6.2%	6.7%	5.1%	3.7%	8.2%	6.0%
	2 契約年齢範囲について教えて欲しい	0	1	0	0	0	0	0
	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	合計	56	51	13	9	7	16	45
		5.9%	6.3%	6.7%	5.1%	3.7%	8.2%	6.0%
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	12	8	1	4	3	16
		2.3%	1.5%	4.1%	0.6%	2.1%	1.5%	2.1%
	2 保障を減らしたい	5	7	2	2	1	1	6
		0.5%	0.9%	1.0%	1.1%	0.5%	0.5%	0.8%
3 保障内容を変更(増額含む)したい	7	3	0	0	0	2	2	
	0.7%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.3%	
	合計	34	22	10	3	5	6	24
		3.6%	2.7%	5.2%	1.7%	2.6%	3.1%	3.2%
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	23	6	5	3	9	23
		3.0%	2.8%	3.1%	2.8%	1.6%	4.6%	3.0%
	合計	28	23	6	5	3	9	23
		3.0%	2.8%	3.1%	2.8%	1.6%	4.6%	3.0%
7 その他	1 営業職員・代理店に関する問い合わせ	79	98	26	18	19	19	82
		8.4%	12.1%	13.4%	10.2%	9.9%	9.8%	10.8%
	2 その他	52	44	5	14	9	18	46
	5.5%	5.4%	2.6%	7.9%	4.7%	9.3%	6.1%	
	合計	131	142	31	32	28	37	128
		13.9%	17.5%	16.0%	18.1%	14.7%	19.1%	16.9%
一般相談合計		933	802	190	176	190	192	748
8 経営相談	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	8	4	1	1	2	8
		1.2%	1.0%	2.1%	0.6%	0.5%	1.0%	1.1%
	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	0	0	0	0
		0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	合計	11	9	4	1	1	2	8
		1.2%	1.1%	2.1%	0.6%	0.5%	1.0%	1.1%
全相談合計		944	811	194	177	191	194	756
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

2. 生命保険に関する一般相談の詳細

(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	145	36.7%	1 保険金・給付金の支払い基準について	75	51.7%
				2 保険料・配当金について	14	9.7%
				3 解約返戻金について	9	6.2%
				4 解除・保険金・給付金の不支払いについて	8	5.5%
				5 払込満了時の特約保険料について	5	3.4%
				6 各種利率について	3	2.1%
				7 契約者貸付・自動振替貸付について	2	1.4%
				その他	29	20.0%
小 計				145	100.0%	
2	各種手続きについて教えて欲しい	130	32.9%	1 保険金・給付金等の受取り手続きについて	49	37.7%
				2 名義変更の手続きについて	23	17.7%
				3 解約の手続きについて	19	14.6%
				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	13	10.0%
				5 クーリング・オフの手続きについて	6	4.6%
				その他	20	15.4%
小 計				130	100.0%	
3	税金について教えて欲しい	120	30.4%	1 保険金・給付金等の受取時の税金について	75	62.5%
				2 生命保険料控除の内容について	10	8.3%
				3 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	9	7.5%
				その他	26	21.7%
小 計				120	100.0%	
合 計		395	100.0%	合 計	395	

(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	26	38.8%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	21	31.3%
3	販売している会社を教えて欲しい	12	17.9%
4	商品内容を教えて欲しい	7	10.5%
5	転換における注意点を教えて欲しい	1	1.5%
合 計		67	100.0%

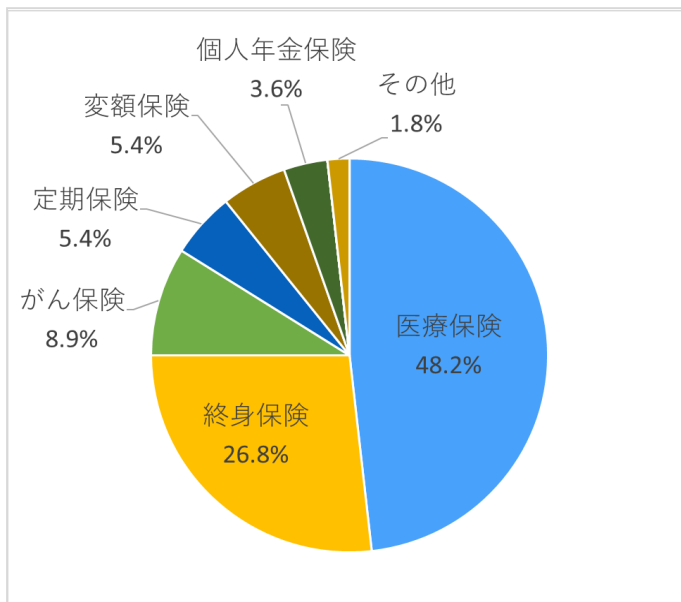
○相談理由・きっかけは以下のとおり。

理由・きっかけ		件数	占率
1	勧められている新契約が妥当かどうか確認したいので	21	31.3%
2	商品内容に関心を持ったことから	18	26.9%
3	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	8	11.9%
4	生活環境の変化(結婚・就職・出生等)に合わせて	6	9.0%
5	勧められている転換が妥当かどうか確認したいので	5	7.5%
	その他	9	13.4%
合 計		67	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	25	37.3%
2	死亡保障のための保険契約	15	22.4%
3	がんに備えた保険契約	8	11.9%
4	貯蓄のための保険契約	7	10.4%
5	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)	6	9.0%
6	老後準備のための保険契約	2	3.0%
7	介護保障のための保険契約	1	1.5%
	その他	3	4.5%
合 計		67	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

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	47	71.2%	1 主契約の内容について	34	72.3%
				2 特約の内容について	11	23.4%
				その他	2	4.3%
				小計	47	100.0%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	19	28.8%	1 保障内容の妥当性の確認について	14	73.7%
				2 必要とする保障内容の確認について	4	21.1%
				その他	1	5.2%
				小計	19	100.0%
合 計		66	100.0%	合 計	66	

○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	35	53.0%
2	自分に合っているか不安だから	20	30.3%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生等)に合わせて	5	7.6%
	その他	6	9.1%
合 計		66	100.0%

(4) 契約条件に関する相談

相談者の意向		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	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	19	42.2%	
		2 告知する内容について	13	28.9%	
		3 告知義務違反について	12	26.7%	
		その他	1	2.2%	
		合計	45	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	16	66.7%	1 減額について	7	43.8%
				2 解約返戻金について	6	37.5%
				3 減額更新・更新拒否について	1	6.3%
				その他	2	12.5%
				小計	16	100.0%
2	保障を減らしたい	6	25.0%	1 解約返戻金について	4	66.7%
				2 減額について	1	16.7%
				2 減額更新・更新拒否について	1	16.7%
				小計	6	100.0%
3	保障内容を変更(増額含む)したい	2	8.3%	1 医療保障重視への変更について	1	50.0%
				その他	1	50.0%
				小計	2	100.0%
合 計		24	100.0%	合 計	24	

(6) 社会保障制度に関する相談

相談者の意向		件数	占率
1	公的年金制度の仕組み・内容	11	47.8%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容	9	39.1%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容	3	13.0%
合 計		23	100.0%

(7) その他

事例

＜外貨建て保険＞

- ・一時払の外貨建て終身保険を勧められている。円建てよりはいいだろうか。(40代男性)

＜新型コロナウイルス関連＞

- ・新型コロナウイルスが 5 類になる前に自宅療養していた。まだ療養証明書を保管しているのだが、当時医療保険に加入していたので入院給付金の請求を今からできるのか。(40代男性)

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	8	100.0%	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	3	37.5%
				2 契約検討している会社の信用確認について	2	25.0%
				3 信用不安に伴う解約について	1	12.5%
				その他	2	25.0%
合 計		8	100.0%		8	

4. 親の保険に関する子からの相談の内容

親の生命保険について子から相談があった件数は 90 件と、全体の 756 件のうち約 11.9%となっている。相談内容は多岐にわたり、特に子が高齢の親を心配して相談するケースが多く見られた。

<新契約>

事例

- ・ 母が現在 100 歳である。今から、相続税対策で加入できる生命保険はあるか。
- ・ 糖尿病で通院中の母が今まで加入していた生命保険を解約して新しい生命保険に加入した。その後、告知漏れに気付いた。どうしたらよいか。
- ・ 親の保険証券を確認したら保障が全て終わっていた。医療保険や介護保険等、終身保障の保険商品に加入したい。気を付けることはあるか。

<保全>

事例

- ・ 母が契約している生命保険の受取人を変更したい。母は高齢で署名はできるが、それ以外の対応は難しい状況ではある。
- ・ 80 歳を超える父親が加入している生命保険の受取人を変更しようと思っている。生命保険会社は高齢者からの申し出を受け付けてくれるのか。
- ・ 契約者である母が亡くなった際に、被保険者である私が新しい契約者になる場合は、遺産分割等が終了しなければ変更できないのか。

<保険金等>

事例

- ・ 母が個人年金保険から年金を受け取っている途中で亡くなった。この場合に死亡保険金として年金を一括で受け取った場合の課税はどうなるのか。
- ・ 父が亡くなり、死亡保険金や未請求の医療に関する給付金は子である私が受け取るように遺言を残していた。この保険金や給付金を受け取った場合、相続税等は発生するのか。
- ・ 父が個人年金保険から年金を受け取っている途中で亡くなった場合、未払年金の受取人を子である私にしていた。相続放棄を選択した場合でも、未払年金を受け取ることはできるか。

<認知症関連>

事例

- ・ 今後、母が認知症等で生命保険契約の解約等ができないと困ると思っていたところ、契約者代理請求制度について聞いた。どのような仕組みなのか。
- ・ 親が認知症になって、自身で手続きができなくなると契約が無効になることはあるか。
- ・ 親がこの先認知症になった場合に備えて、契約者変更をした方が良いのか。

5. 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(756件)のうち、電話相談が99.3%(751件)を占め、来訪相談は0.7%(5件)だった。

注: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

○文化センターの認知経路の上位はホームページが70.5%(533件)、消費生活センターが13.0%(98件)、文化センター出版物が2.9%(22件)だった。

6. 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ので	518	68.5%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	170	22.5%
3	消費生活センターから紹介されたので	18	2.4%
4	営業職員の説明を再認識したいから	7	0.9%
5	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	5	0.7%
	その他	38	5.0%
合 計		756	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、52.4%を占めた(2022年度は女性60.4%、男性39.6%であった)。年代別で見ると、女性は50代、男性は60代が最多となった。

<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	2022年度
女性	件数	0	5	29	116	124	86	36	0	396	490
	占率	0.0%	0.7%	3.8%	15.3%	16.4%	11.4%	4.8%	0.0%	52.4%	60.4%
男性	件数	0	9	43	85	72	96	54	1	360	321
	占率	0.0%	1.2%	5.7%	11.2%	9.5%	12.7%	7.1%	0.1%	47.6%	39.6%
合計	件数	0	14	72	201	196	182	90	1	756	811
	占率	0.0%	1.9%	9.5%	26.6%	25.9%	24.1%	11.9%	0.1%	100.0%	100.0%

注:網掛けは性別でみて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、52.2%を占めた(2022年度は男性 53.4%、女性 46.6%であった)。年代別で見ると、女性は70代、男性は60代が最多となった。

<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	2022年度
女性		件数	3	4	27	66	68	49	77	21	315	340
		占率	0.5%	0.6%	4.1%	10.0%	10.3%	7.4%	11.7%	3.2%	47.8%	46.6%
男性		件数	3	12	34	65	51	79	78	22	344	390
		占率	0.5%	1.8%	5.2%	9.9%	7.7%	12.0%	11.8%	3.3%	52.2%	53.4%
合計		件数	6	16	61	131	119	128	155	43	659	730
		占率	0.9%	2.4%	9.3%	19.9%	18.1%	19.4%	23.5%	6.5%	100.0%	100.0%

注: 網掛けは性別でみて相談数が最も多い年代の区分。

注: 生命保険の仕組み等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。

(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>

年代	相談区分	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.社会保障制度に関する相談	6.既契約の見直しに関する相談	その他		
~20代		42.9%	0.0%	7.1%	14.3%	0.0%	14.3%	21.4%	0.0%	100.0%
30代		45.8%	8.3%	2.8%	15.3%	8.3%	1.4%	18.1%	0.0%	100.0%
40代		54.7%	9.5%	9.0%	5.5%	1.0%	1.0%	16.4%	3.0%	100.0%
50代		49.5%	7.7%	10.7%	5.6%	2.0%	6.1%	18.4%	0.0%	100.0%
60代		54.9%	9.3%	8.8%	4.4%	4.4%	1.6%	15.9%	0.5%	100.0%
70代~		53.3%	11.1%	8.9%	2.2%	3.3%	4.4%	15.6%	1.1%	100.0%

注: 網掛けは各年代で相談数が最も多い区分。

(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 92.7%(701 件)と、「以前に活用経験がある」7.3%(55 件)を大きく上回った。

(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(33.9%)、次いで医療(29.6%)、老後(11.5%)、介護(2.8%)となった。

	保障区分	件数	占率
1	死亡	256	33.9%
2	医療	224	29.6%
3	年金	87	11.5%
4	介護	21	2.8%
	その他・不明	168	22.2%
	合計	756	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
1	東京	310
2	神奈川	54
3	千葉	45
4	埼玉	32
5	大阪	29
6	京都	16
7	群馬	11
7	兵庫	11
9	山形	10
10	茨城	8
10	静岡	8
10	愛知	8

以上