

2017(平成 29)年度版

生命保険相談レポート

<2017年4月～2018年3月>

I. 2017年度相談の概要	1
II. 相談内容・消費者の意向別件数	3
III. 具体的相談事例	4

<資料編>

1. 相談内容・消費者の意向別件数・占率の推移(四半期別)	7
2. 一般相談の内容	8
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容	11
4. 相談形態および認知経路	12
5. 相談理由・相談者の属性等	13

 公益財団法人 生命保険文化センター

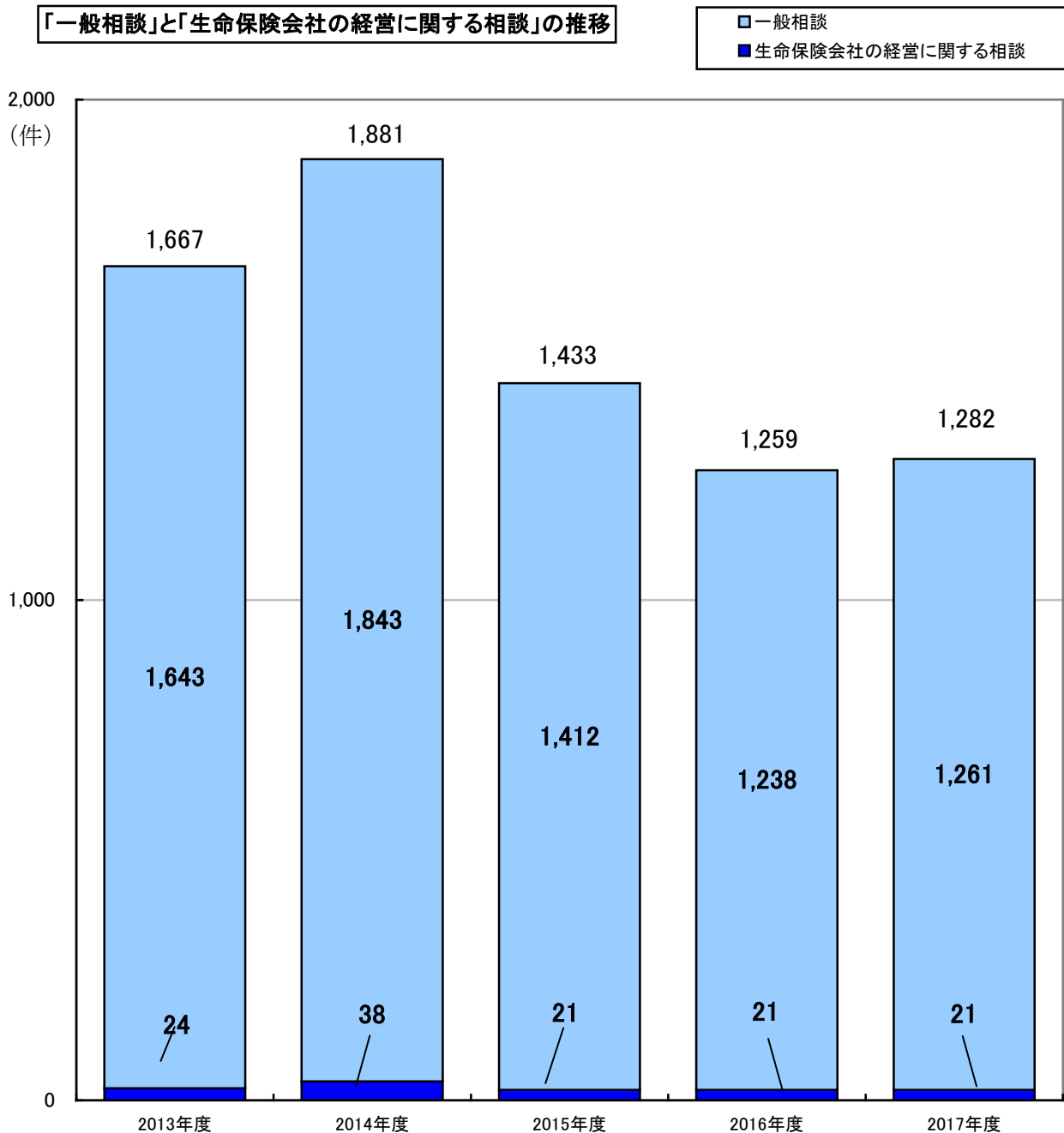
生活情報室

I. 2017 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2017年度(2017年4月~2018年3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、1,282件と前年度と比べ増加(23件増、前年比101.8%)しました。

相談受付件数1,282件のうち「生命保険に関する一般相談」は1,261件(前年度1,238件)、「生命保険会社の経営に関する相談」が21件(前年度21件)でした。

「一般相談」と「生命保険会社の経営に関する相談」の推移



<一般相談における上位5項目の推移と内容>

本年度の「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」、「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	2015年度	2016年度	2017年度	
1	税金について 教えて欲しい 393件 27.4%	税金について 教えて欲しい 274件 21.8%	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(203件) ○生命保険料控除の内容について(43件) 他 270件 21.1%	
2	生命保険の仕組み について教えて 欲しい 213件 14.9%	各種手続きについ て教えて欲しい 232件 18.4%	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(105件) ○保険料・配当金について(30件) 他 208件 16.2%	
3	各種手続きについ て教えて欲しい 206件 14.4%	生命保険の仕組み について教えて 欲しい 174件 13.8%	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(78件) ○名義変更の手続きについて(28件) 他 190件 14.8%	
4	告知義務について 教えて欲しい 91件 6.4%	告知義務について 教えて欲しい 66件 5.2%	営業職員・代理店に関する問い合わせ 98件 7.6%	
5	社会保障制度 について教えて 欲しい 56件 3.9%	営業職員・代理店 に関する問い合わ せ 57件 4.5%	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(30件) ○既往症・現症に対する契約成立の可能性について(23件) 他 74件 5.8%	

※2017年度の各項目における<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>7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 1,282 件を、相談内容・消費者の意向別に集計した結果、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		(参考)2016年度	
		件数(件)	占率	件数(件)	占率
1	税金について教えて欲しい	270	21.1%	274	21.8%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	208	16.2%	174	13.8%
3	各種手続きについて教えて欲しい	190	14.8%	232	18.4%
4	営業職員・代理店に関する問い合わせ	98	7.6%	57	4.5%
5	告知義務について教えて欲しい	74	5.8%	66	5.2%
6	社会保障制度について教えて欲しい	50	3.9%	53	4.2%
7	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	44	3.4%	51	4.1%
7	既契約の内容確認をしたい	44	3.4%	41	3.3%
9	保険料負担を減らしたい	39	3.0%	42	3.3%
10	商品選択のポイントについて教えて欲しい	37	2.9%	54	4.3%
11	既契約の保障内容を診断して欲しい	34	2.7%	21	1.7%
12	保障を減らしたい	23	1.8%	10	0.8%
13	販売している会社を教えて欲しい	18	1.4%	30	2.4%
14	商品内容を教えて欲しい	17	1.3%	22	1.7%
15	保障内容を変更(増額含む)したい	14	1.1%	25	2.0%
16	転換における注意点を教えて欲しい	3	0.2%	2	0.2%
16	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0.2%	1	0.1%
	その他	95	7.4%	83	6.6%
一般相談合計		1,261	98.4%	1,238	98.3%

<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		(参考)2016年度	
	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	14	1.1%	19	1.5%
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	7	0.5%	2	0.2%
生命保険会社の経営に関する相談合計	21	1.6%	21	1.7%

全相談合計	1,282	100.0%	1,259	100.0%
-------	-------	--------	-------	--------

Ⅲ. 具体的相談事例

<一般相談の内容上位 10 項目>

<1位>「税金について教えて欲しい」 270 件

保険金や給付金、年金などの受取時にかかる税金や生命保険料控除、契約形態の変更による課税関係の違いなどについての相談です。

事例

- ・死亡保険金を受け取る際に、相続税の計算で控除される金額について教えて欲しい。
(50代男性)
- ・解約を考えている生命保険がある。また、今年で満期を迎える契約もあるのだが、支払った保険料を合算して必要経費とすることはできるか。(60代男性)

<2位>「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」 208 件

保険金・給付金の支払い、保険料、解約返戻金など、生命保険の仕組みについての相談です。

事例

- ・年払いで加入しているがん保険を解約しようとして生命保険会社に問い合わせたところ、未経過分の保険料の返還がないと言われた。理由を教えてほしい。(50代男性)
- ・夫が病気で入院中に亡くなった。この場合、入院給付金は受け取ることができるか。
(50代女性)

<3位>「各種手続きについて教えて欲しい」 190 件

保険金・給付金の請求、契約内容の変更(減額・払済・中途付加など)、解約、クーリング・オフなど各種手続きについての相談です。

事例

- ・死亡保険金の受取人を変更する際、契約者は受取人の同意なく手続きすることができるか。
(50代女性)
- ・医療保険を解約したが、保険期間中に入院したことがある。この場合、入院給付金を請求することは可能か。(40代男性)

<4位>「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 98 件

生命保険会社の営業職員や募集代理店に関する問い合わせや契約時、保険金等請求時の対応などに関する相談です。

事例

- ・担当の営業職員の対応が悪かった。担当者を変えて欲しいが可能か。(50代男性)
- ・銀行、募集代理店、保険会社の募集人など、どこで加入しても全く同じ商品なのか。
(30代男性)

<5位>「告知義務について教えて欲しい」 74 件

既往症がある場合の保険加入の可能性や、告知内容、告知義務違反についての質問や相談です。

事例

- ・告知義務違反をした場合、「2年経過したら解除されない」・「2年経過しても解除される」

と聞いた。どちらが正しいのか。(60代男性)

- ・数年前に加入した保険で告知を忘れていた項目がある。どうしたらよいか。(30代女性)

<6位>「社会保障制度について教えて欲しい」 50 件

公的年金、健康保険、公的介護保険などの社会保障全般に関する質問や相談です。

事例

- ・厚生年金に加入している夫が亡くなったら、中高齢寡婦加算は妻が40歳以上でないと受給できないのか。(40代男性)
- ・健康保険の高額療養費制度について教えて欲しい。(40代男性)

<7位>「自分のニーズに合っているか教えて欲しい」 44 件

これから加入する生命保険が自分のニーズに合っているか客観的な意見を聞きたいという相談です。

事例

- ・外貨建ての一時払終身保険を検討しているが、老後資金の準備手段として他の商品と比べた場合の注意点はあるか。(60代女性)
- ・今年子どもが生まれたので、保険の見直しを考えている。勧められた保険が、現在の自分の状況に合っているのか見て欲しい。(30代男性)

<7位>「既契約の内容確認をしたい」 44 件

加入している保険の保障内容について、よくわからないので内容を教えて欲しいという相談です。

事例

- ・母が亡くなったので、遺品の整理をしたのだが、生命保険証券が見当たらない。保険会社や保険の内容を確認したいのだが、どうしたらよいか。(50代女性)
- ・保険会社から契約確認の連絡が来たが、どのようなものなのか教えて欲しい。(40代男性)

<9位>「保険料負担を減らしたい」 39 件

保険料の払込みが困難になった、保険料を節約したい、といった理由から契約を見直して保険料負担を減らしたいという相談です。

事例

- ・自身の定年を控え、家族の保障で減らせる部分がないか見て欲しい。(50代男性)
- ・医療保険に加入しているが保険料負担が大きい。何か負担を軽減する方法があるか教えて欲しい。(60代女性)

<10位>「商品選択のポイントについて教えて欲しい」 37 件

生命保険に加入する際に、どのような考え方で商品を選べばよいかなどの相談です。

事例

- ・老後の資金準備としてどのような生命保険があるのか教えて欲しい。(50代男性)
- ・保険会社から見直しを提案されている。先進医療特約を付けたものに見直しをするように言われているが、そうすべきか。(40代女性)

<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」 14 件

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などについての質問や相談です。

事例

- ・外貨建ての生命保険も契約者保護機構制度の対象となるか。(50代女性)
- ・聞いたことのない生命保険会社から勧誘を受けている。実在する会社か教えて欲しい。(40代男性)

・「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」 7 件

過去に経営破綻した生命保険会社の契約がどのようなになったのかなどの相談です。

事例

- ・生命保険会社が破綻した場合、契約内容が変更されることはあるのか。(40代男性)
- ・経営破綻した生命保険会社の養老保険がある。今は契約が引き継がれているが、先日満期の案内が届いた。満期保険金が減っていたが、なぜか。(60代女性)

<資料編>

1. 相談内容・消費者の意向別件数・占率の推移（四半期別） ※占率は対全相談合計

区分	相談内容・消費者の意向	2015年度 累計	2016年度 累計	2017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	税金について教えて欲しい	393	274	71	46	75	78	270
			27.4%	21.8%	19.5%	15.1%	25.9%	24.2%	21.1%
		生命保険の仕組みについて教えて欲しい	213	174	61	50	48	49	208
			14.9%	13.8%	16.7%	16.4%	16.6%	15.2%	16.2%
		各種手続きについて教えて欲しい	206	232	60	45	43	42	190
	14.4%	18.4%	16.4%	14.8%	14.8%	13.0%	14.8%	14.8%	
	合計	812	680	192	141	166	169	668	
		56.7%	54.0%	52.6%	46.2%	57.2%	52.5%	52.1%	
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	51	7	19	7	11	44
			3.1%	4.1%	1.9%	6.2%	2.4%	3.4%	3.4%
		商品選択のポイントについて教えて欲しい	44	54	12	8	7	10	37
			3.1%	4.3%	3.3%	2.6%	2.4%	3.1%	2.9%
		販売している会社を教えてください	26	30	5	7	2	4	18
			1.8%	2.4%	1.4%	2.3%	0.7%	1.2%	1.4%
		商品内容を教えてください	41	22	7	3	2	5	17
			2.9%	1.7%	1.9%	1.0%	0.7%	1.6%	1.3%
転換における注意点を教えてください	1	2	0	1	0	2	3		
	0.1%	0.2%	0.0%	0.3%	0.0%	0.6%	0.2%		
	合計	157	159	31	38	18	32	119	
		11.0%	12.6%	8.5%	12.5%	6.2%	9.9%	9.3%	
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	47	41	10	9	6	19	44
			3.3%	3.3%	2.7%	3.0%	2.1%	5.9%	3.4%
		既契約の保障内容を診断して欲しい	22	21	5	12	9	8	34
			1.5%	1.7%	1.4%	3.9%	3.1%	2.5%	2.7%
	合計	69	62	15	21	15	27	78	
		4.8%	4.9%	4.1%	6.9%	5.2%	8.4%	6.1%	
4	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	66	21	24	16	13	74
			6.4%	5.2%	5.8%	7.9%	5.5%	4.0%	5.8%
		契約年齢範囲について教えて欲しい	3	1	1	2	0	0	3
			0.2%	0.1%	0.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.2%
	合計	94	67	22	26	16	13	77	
		6.6%	5.3%	6.0%	8.5%	5.5%	4.0%	6.0%	
5	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	42	19	4	8	8	39
			3.3%	3.3%	5.2%	1.3%	2.8%	2.5%	3.0%
		保障を減らしたい	5	10	4	11	4	4	23
			0.3%	0.8%	1.1%	3.6%	1.4%	1.2%	1.8%
		保障内容を変更(増額含む)したい	28	25	4	4	1	5	14
	2.0%	2.0%	1.1%	1.3%	0.3%	1.6%	1.1%		
	合計	81	77	27	19	13	17	76	
		5.7%	6.1%	7.4%	6.2%	4.5%	5.3%	5.9%	
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	53	17	12	10	11	50
			3.9%	4.2%	4.7%	3.9%	3.4%	3.4%	3.9%
	合計	56	53	17	12	10	11	50	
		3.9%	4.2%	4.7%	3.9%	3.4%	3.4%	3.9%	
7	その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	51	57	24	21	27	26	98
			3.6%	4.5%	6.6%	6.9%	9.3%	8.1%	7.6%
		その他	92	83	31	22	24	18	95
			6.4%	6.6%	8.5%	7.2%	8.3%	5.6%	7.4%
	合計	143	140	55	43	51	44	193	
		10.0%	11.1%	15.1%	14.1%	17.6%	13.7%	15.1%	
一般相談合計		1,412	1,238	359	300	289	313	1,261	
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	19	3	4	1	6	14
			1.1%	1.5%	0.8%	1.3%	0.3%	1.9%	1.1%
		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	2	3	1	0	3	7
			0.4%	0.2%	0.8%	0.3%	0.0%	0.9%	0.5%
	合計	21	21	6	5	1	9	21	
		1.5%	1.7%	1.6%	1.6%	0.3%	2.8%	1.6%	
全相談合計		1,433	1,259	365	305	290	322	1,282	

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	270	40.4%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	203	75.2%
				2 生命保険料控除の内容について	43	15.9%
				3 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	12	4.4%
				その他	12	4.4%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	208	31.1%	1 保険金・給付金の支払基準について	105	50.5%
				2 保険料・配当金について	30	14.4%
				3 解除、保険金・給付金の不支払いについて	15	7.2%
				4 契約者貸付・自動振替貸付について	10	4.8%
				5 払込満了時の特約保険料について	8	3.8%
				6 解約返戻金について	7	3.4%
				7 各種利率について(予定利率・前納割引率・据え置き率等)	4	1.9%
				その他	29	13.9%
3	各種手続きについて教えて欲しい	190	28.4%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	78	41.1%
				2 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	28	14.7%
				3 名義変更の手続きについて	28	14.7%
				4 解約の手続きについて	22	11.6%
				5 クーリング・オフの手続きについて	15	7.9%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	2	1.1%
				その他	17	8.9%
合 計		668	100.0%	合 計	668	

(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	44	37.0%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	37	31.1%
3	販売している会社を教えて欲しい	18	15.1%
4	商品内容を教えて欲しい	17	14.3%
5	転換における注意点を教えて欲しい	3	2.5%
合 計		119	100.0%

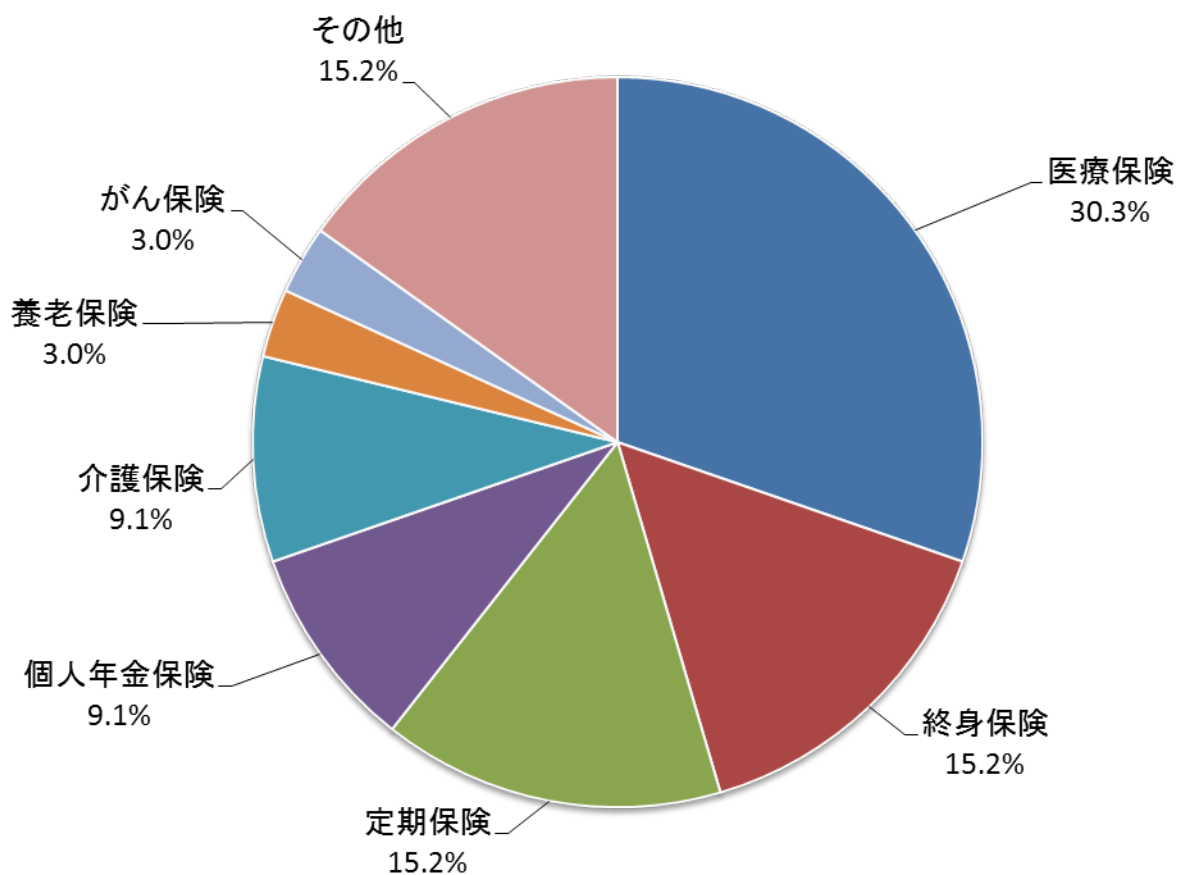
○相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	47	39.5%
	うち新契約	(40)	(33.6%)
	うち転換	(7)	(5.9%)
2	商品内容に関心を持ったことから	37	31.1%
3	生活環境の変化(結婚、就職、出生など)に合わせて	22	18.5%
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	6	5.0%
その他		7	5.9%
合 計		119	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	40	33.6%
2	医療保障のための保険の契約について	36	30.3%
3	老後準備のための保険の契約について	13	10.9%
4	貯蓄のための保険の契約について	8	6.7%
5	がんに備えた保険の契約について	6	5.0%
6	介護保障のための保険の契約について	6	5.0%
7	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)について	3	2.5%
	その他	7	5.9%
合 計		119	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)「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	39	51.3%	1 減額について	12	30.8%
				2 解約について	12	30.8%
				3 減額更新・更新拒否について	11	28.2%
				4 払済・延長について	2	5.1%
				その他	2	5.1%
2	保障を減らしたい	23	30.3%	1 減額について	12	52.2%
				2 減額更新・更新拒否について	6	26.1%
				3 解約について	4	17.4%
				4 払済・延長について	1	4.3%
3	保障内容を変更(増額含む)したい	14	18.4%	1 死亡保障重視への変更について	5	35.7%
				その他	9	64.3%
合 計		76	100.0%	合 計	76	

○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	19	25.0%
2	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	17	22.4%
3	保険料の支払いが困難になったので	14	18.4%
4	保障が多いと思うので	11	14.5%
5	保障が少ないと思うので	5	6.6%
	その他	10	13.2%
合 計		76	100.0%

(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	74	96.1%	1 告知義務違反について	30	40.5%
				2 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	23	31.1%
				3 告知する内容について	18	24.3%
				その他	3	4.1%
2	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	3.9%	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%
合 計		77	100.0%	合 計	77	

(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	44	56.4%	1 主契約の内容について	34	77.3%
				2 特約の内容について	7	15.9%
				その他	3	6.8%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	34	43.6%	1 保障内容の妥当性の確認について	24	70.6%
				2 必要とする保障内容の確認について	9	26.5%
				その他	1	2.9%
合 計		78	100.0%	合 計	78	

○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	40	51.3%
2	自分に合っているか不安だから	20	25.6%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	7	9.0%
	その他	11	14.1%
合 計		78	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	23	46.0%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	22	44.0%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容について	5	10.0%
合 計		50	100.0%

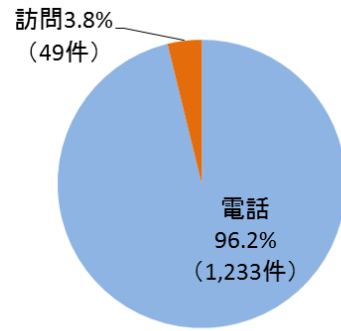
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○「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	14	66.7%	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)	8	57.1%
				2 契約検討している会社の信用確認について	3	21.4%
				3 契約している会社の信用確認について	2	14.3%
				その他	1	7.1%
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	7	33.3%	1 既契約の取扱いについて	6	85.7%
				その他	1	14.3%
合 計		21	100.0%	合 計	21	

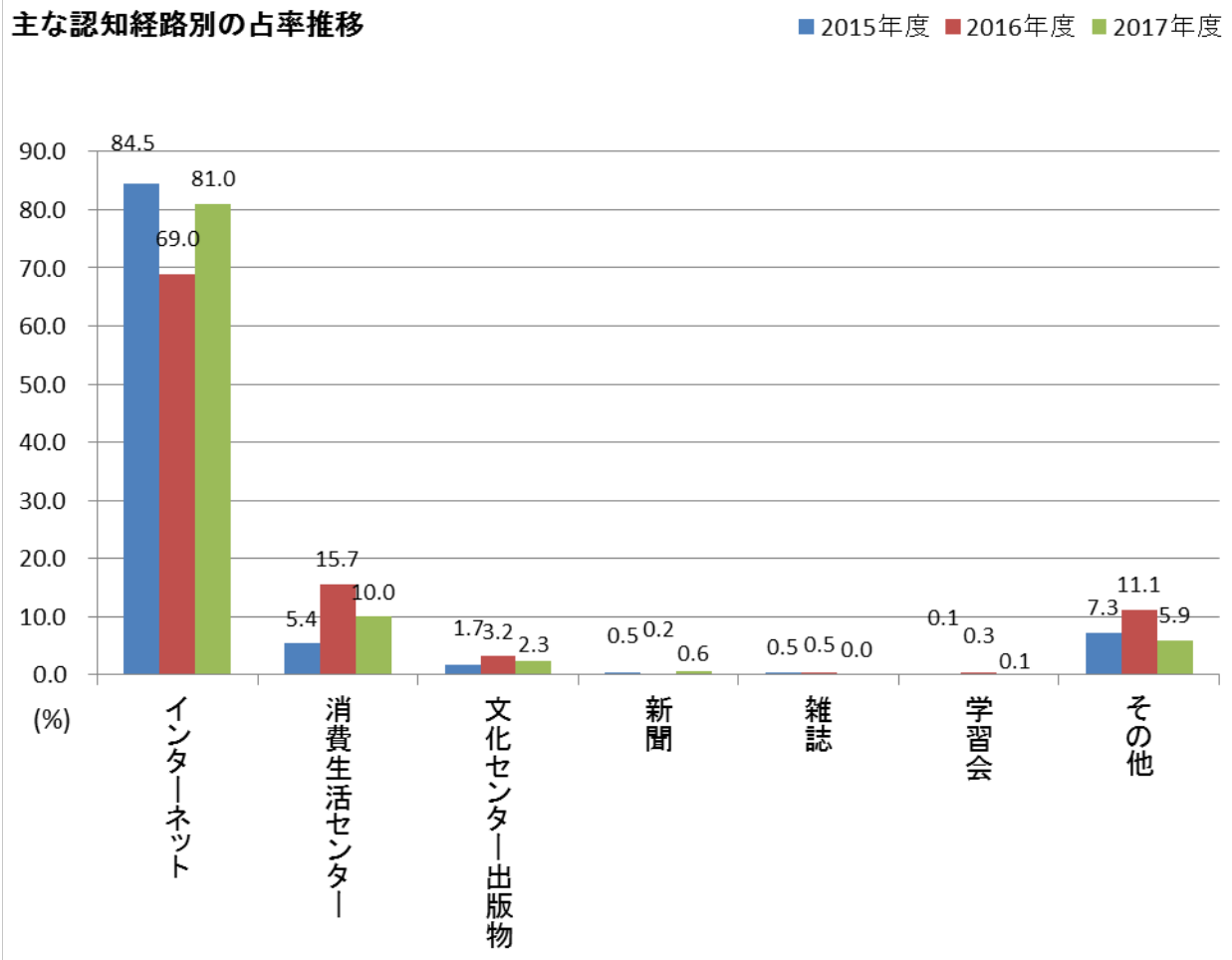
4. 相談形態および認知経路

○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96.2% (1,233件)を占め、訪問相談は3.8% (49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81.0% (1,039件)、消費生活センターが10.0% (128件)、文化センター出版物が2.3% (30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	925	72.2%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	290	22.6%
3	消費生活センターから紹介されたので	29	2.3%
4	営業職員の説明を再認識したいから	9	0.7%
	その他	29	2.3%
合 計		1,282	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 55.0%を占めました。年代別で見ると女性、男性ともに 50 代が最も多くなっています。

●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	12	89	203	224	137	40	0	705
	占率	0.0%	0.9%	6.9%	15.8%	17.5%	10.7%	3.1%	0.0%	55.0%
男性	件数	0	13	92	114	164	119	75	0	577
	占率	0.0%	1.0%	7.2%	8.9%	12.8%	9.3%	5.9%	0.0%	45.0%
合計	件数	0	25	181	317	388	256	115	0	1,282
	占率	0.0%	2.0%	14.1%	24.7%	30.3%	20.0%	9.0%	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、男性が女性を上回り 51.4%を占めました。年代別では女性は 50 代、男性は 60 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	16	65	109	138	101	77	40	550
	占率	0.4%	1.4%	5.7%	9.6%	12.2%	8.9%	6.8%	3.5%	48.6%
男性	件数	2	16	63	76	107	130	97	91	582
	占率	0.2%	1.4%	5.6%	6.7%	9.5%	11.5%	8.6%	8.0%	51.4%
合計	件数	6	32	128	185	245	231	174	131	1,132
	占率	0.5%	2.8%	11.3%	16.3%	21.6%	20.4%	15.4%	11.6%	100.0%

※性別不明分(150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. 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	64.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	4.0%	28.0%	0.0%	100.0%
30代	52.5%	6.1%	4.4%	9.4%	2.8%	4.4%	18.8%	1.7%	100.0%
40代	56.2%	5.4%	6.6%	6.9%	6.0%	3.8%	14.5%	0.6%	100.0%
50代	55.4%	8.2%	6.4%	4.4%	8.0%	3.1%	12.1%	2.3%	100.0%
60代	46.9%	14.1%	6.3%	4.7%	5.5%	3.9%	16.8%	2.0%	100.0%
70代～	37.4%	20.0%	7.0%	7.0%	7.0%	6.1%	13.9%	1.7%	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7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

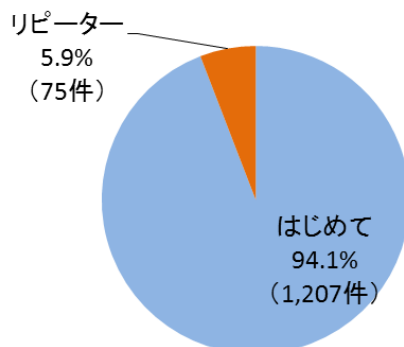
相談区分 認知経路	一般相談							生命保険会社の経営に関する相談	合計
	1. 生命保険の仕組み・税金・保金に関する相談	2. 生命保険の加入検討の相談	3. 既契約の診断・内容確認に関する相談	4. 契約条件に関する相談	5. 既契約の見直しに関する相談	6. 社会保障制度に関する相談	7. その他		
インターネット	55.2%	8.8%	5.7%	5.8%	6.0%	2.6%	14.1%	1.8%	100.0%
消費生活センター	40.6%	8.6%	8.6%	9.4%	5.5%	1.6%	25.0%	0.8%	100.0%
文化センター出版物	30.0%	10.0%	3.3%	0.0%	0.0%	56.7%	0.0%	0.0%	100.0%
新聞	25.0%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	12.5%	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7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

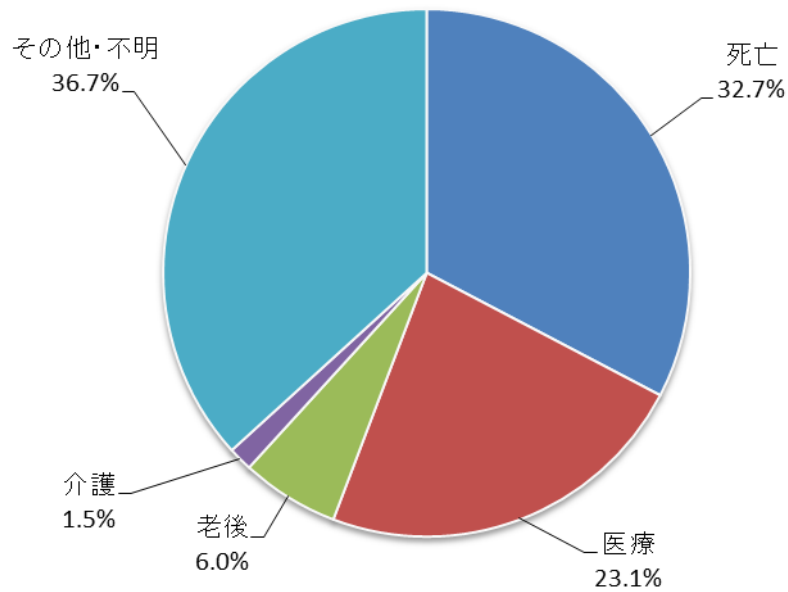
○文化センター相談窓口の活用経験について聞いたところ、「はじめて」の相談という人が、94.1% (1,207件)と、「以前に活用経験がある」5.9% (75件)を大きく上回っています。



(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(32.7%)、次いで医療(23.1%)、老後(6.0%)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	523 件	6	大阪	24 件
2	千葉	63 件	7	愛知	18 件
3	神奈川	61 件	8	京都	17 件
4	埼玉	52 件	9	福岡	14 件
5	静岡	27 件	10	兵庫	12 件

※判明分のみ。