

2018(平成 30)年度(上期版)

# 生命保険相談レポート

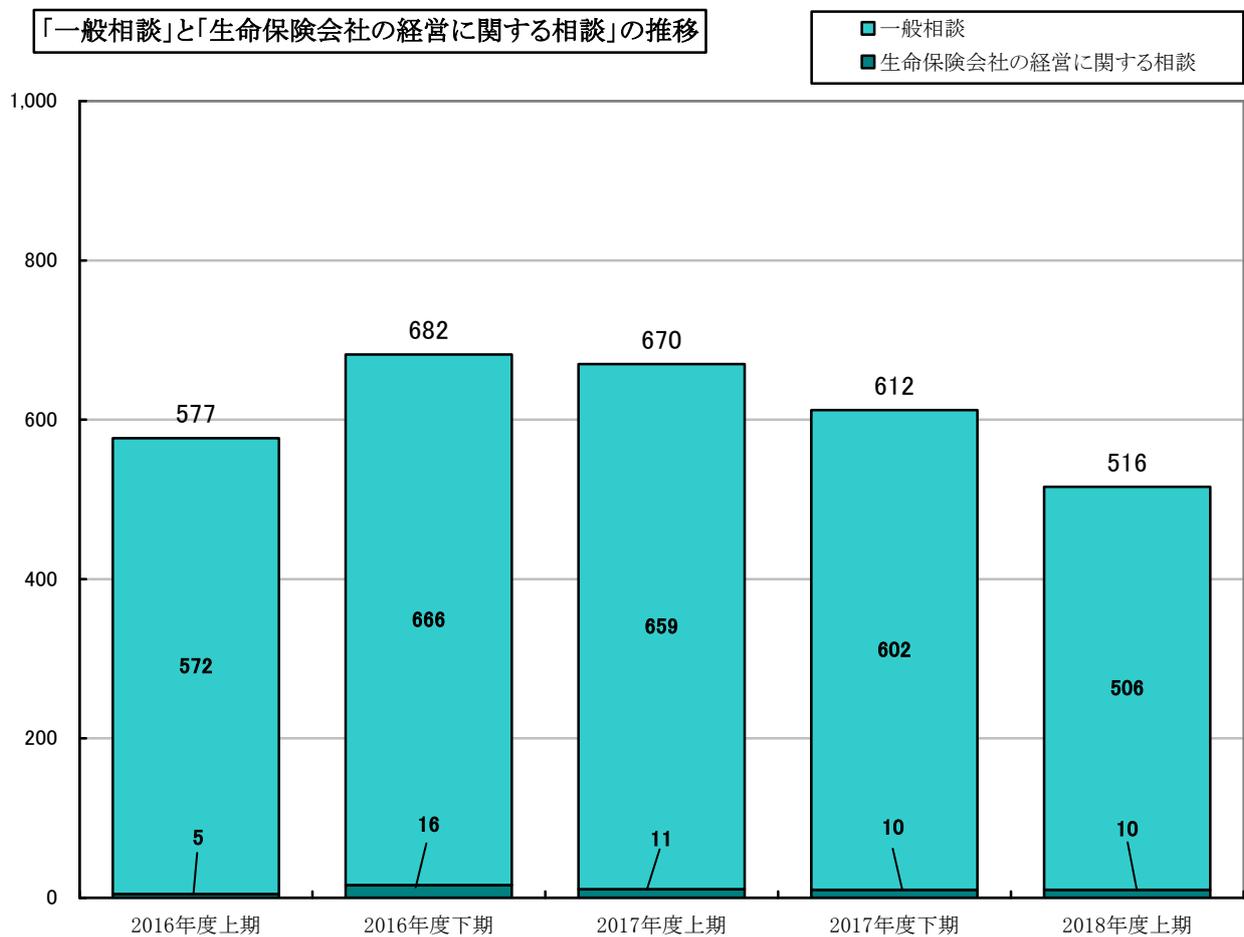
<2018 年 4 月～9 月>

I. 2018 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 . 2018 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2018年度上期(2018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516件で、前年同期と比べ減少(154件減、77.0%)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506件、「生命保険会社の経営に関する相談」が10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＞

2018年度上期の「一般相談」の分類のうち上位5項目は、「各種手続きについて教えて欲しい」、「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」、「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	2017年度上期	2017年度下期	2018年度上期
1	税金について 教えて欲しい 117件 17.5%	税金について 教えて欲しい 153件 25.0%	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(46件) ○クーリングオフの手続きについて(20件) 他 101件 19.6%
2	生命保険の仕組み について教えて 欲しい 111件 16.6%	生命保険の仕組み について教えて 欲しい 97件 15.8%	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(83件) ○契約形態の変更による課税関係の見直しについて(5件) 他 93件 18.0%
3	各種手続きについ て教えて欲しい 105件 15.7%	各種手続きについ て教えて欲しい 85件 13.9%	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(25件) ○保険料・配当金について(13件) 他 81件 15.7%
4	営業職員・代理店 に関する 問い合わせ 45件 6.7%	営業職員・代理店 に関する 問い合わせ 53件 8.7%	営業職員・代理店に関する問い合わせ 46件 8.9%
5	告知義務について 教えて欲しい 45件 6.7%	告知義務について 教えて欲しい 29件 4.7%	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(11件) ○既往症・現症に対する契約成立の可能性について(8件) 他 27件 5.2%

※2018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 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	2018年度上期		(参考)2017年度上期	
		件数(件)	占率	件数(件)	占率
1	各種手続きについて教えて欲しい	101	19.6%	105	15.7%
2	税金について教えて欲しい	93	18.0%	117	17.5%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	81	15.7%	111	16.6%
4	営業職員・代理店に関する問い合わせ	46	8.9%	45	6.7%
5	告知義務について教えて欲しい	27	5.2%	45	6.7%
6	既契約の内容確認をしたい	26	5.0%	19	2.8%
7	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	22	4.3%	26	3.9%
8	保険料負担を減らしたい	18	3.5%	23	3.4%
9	商品選択のポイントについて教えて欲しい	17	3.3%	20	3.0%
10	既契約の保障内容を診断して欲しい	11	2.1%	17	2.5%
11	社会保障制度について教えて欲しい	9	1.7%	29	4.3%
12	保障内容を変更(増額含む)したい	7	1.4%	8	1.2%
13	商品内容を教えて欲しい	6	1.2%	10	1.5%
14	販売している会社を教えて欲しい	5	1.0%	12	1.8%
14	保障を減らしたい	5	1.0%	15	2.2%
	契約年齢範囲について教えて欲しい	0	0.0%	3	0.4%
	転換における注意点を教えて欲しい	0	0.0%	1	0.1%
	その他	32	6.2%	53	7.9%
一般相談合計		506	98.1%	659	98.4%

### <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	2018年度上期		(参考)2017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%	7	1.0%
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	2	0.4%	4	0.6%
生命保険会社の経営に関する相談合計	10	1.9%	11	1.6%
全相談合計	516	100.0%	670	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	2016年度 累計	2017年度			2018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	各種手続きについて教えて欲しい	232	105	85	190	101
			18.4%	15.7%	13.9%	14.8%	19.6%
		税金について教えて欲しい	274	117	153	270	93
			21.8%	17.5%	25.0%	21.1%	18.0%
	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	174	111	97	208	81	
		13.8%	16.6%	15.8%	16.2%	15.7%	
	合計	680	333	335	668	275	
		54.0%	49.7%	54.7%	52.1%	53.3%	
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	51	26	18	44	22
			4.1%	3.9%	2.9%	3.4%	4.3%
		商品選択のポイントについて教えて欲しい	54	20	17	37	17
			4.3%	3.0%	2.8%	2.9%	3.3%
		商品内容を教えて欲しい	22	10	7	17	6
			1.7%	1.5%	1.1%	1.3%	1.2%
		販売している会社を教えて欲しい	30	12	6	18	5
	2.4%	1.8%	1.0%	1.4%	1.0%		
	転換における注意点を教えて欲しい	2	1	2	3	0	
		0.2%	0.1%	0.3%	0.2%	0.0%	
	合計	159	69	50	119	50	
		12.6%	10.3%	8.2%	9.3%	9.7%	
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	41	19	25	44	26
			3.3%	2.8%	4.1%	3.4%	5.0%
		既契約の保障内容を診断して欲しい	21	17	17	34	11
			1.7%	2.5%	2.8%	2.7%	2.1%
	合計	62	36	42	78	37	
		4.9%	5.4%	6.9%	6.1%	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	42	23	16	39	18
			3.3%	3.4%	2.6%	3.0%	3.5%
		保障内容を変更(増額含む)したい	25	8	6	14	7
			2.0%	1.2%	1.0%	1.1%	1.4%
		保障を減らしたい	10	15	8	23	5
	0.8%	2.2%	1.3%	1.8%	1.0%		
	合計	77	46	30	76	30	
		6.1%	6.9%	4.9%	5.9%	5.8%	
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	66	45	29	74	27
			5.2%	6.7%	4.7%	5.8%	5.2%
		契約年齢範囲について教えて欲しい	1	3	0	3	0
			0.1%	0.4%	0.0%	0.2%	0.0%
	合計	67	48	29	77	27	
		5.3%	7.2%	4.7%	6.0%	5.2%	
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	53	29	21	50	9
			4.2%	4.3%	3.4%	3.9%	1.7%
	合計	53	29	21	50	9	
		4.2%	4.3%	3.4%	3.9%	1.7%	
7	その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	57	45	53	98	46
			4.5%	6.7%	8.7%	7.6%	8.9%
		その他	83	53	42	95	32
			6.6%	7.9%	6.9%	7.4%	6.2%
	合計	140	98	95	193	78	
		11.1%	14.6%	15.5%	15.1%	15.1%	
一般相談合計		1,238	659	602	1,261	506	
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	19	7	7	14	8
			1.5%	1.0%	1.1%	1.1%	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	2	4	3	7	2
			0.2%	0.6%	0.5%	0.5%	0.4%
	合計	21	11	10	21	10	
		1.7%	1.6%	1.6%	1.6%	1.9%	
全相談合計		1,259	670	612	1,282	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	各種手続きについて教えて欲しい	101	36.7%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	46	45.5%
				2 クーリング・オフの手続きについて	20	19.8%
				3 名義変更の手続きについて	10	9.9%
				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	7.9%
				5 解約の手続きについて	7	6.9%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	3	3.0%
				その他	7	6.9%
2	税金について教えて欲しい	93	33.8%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	83	89.2%
				2 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	5	5.4%
				3 生命保険料控除の内容について	2	2.2%
				その他	3	3.2%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	81	29.5%	1 保険金・給付金の支払基準について	25	30.9%
				2 保険料・配当金について	13	16.0%
				3 解約返戻金について	8	9.9%
				4 解除、保険金・給付金の不支払いについて	5	6.2%
				5 契約者貸付・自動振替貸付について	4	4.9%
				6 払込満了時の特約保険料について	3	3.7%
				7 各種利率について(予定利率・前納割引率・据え置き率等)	1	1.2%
その他	22	27.2%				
合 計		275	100.0%	合 計	275	

(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	22	44.0%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	17	34.0%
3	商品内容を教えて欲しい	6	12.0%
4	販売している会社を教えて欲しい	5	10.0%
合 計		50	100.0%

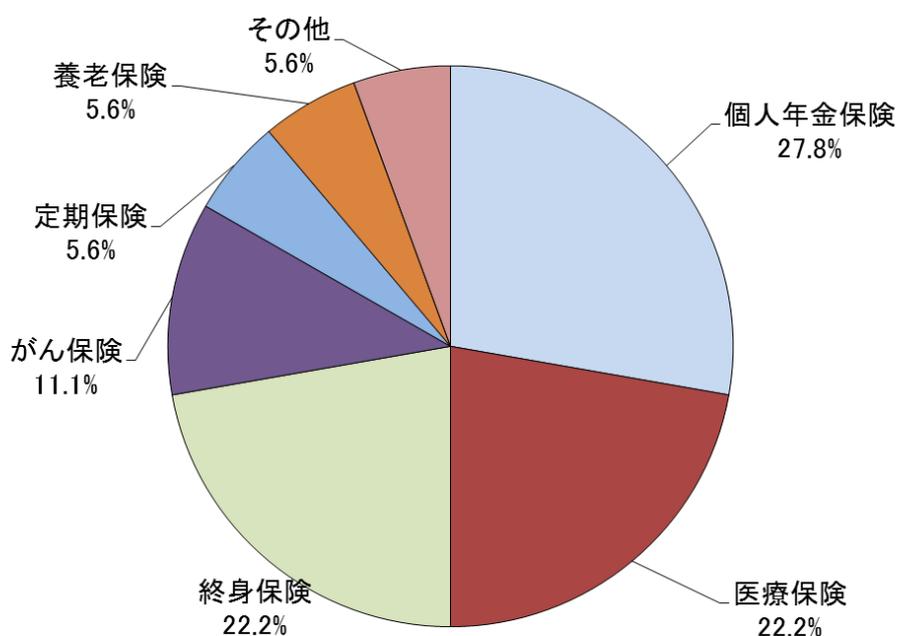
○ 相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	17	34.0%	
1	営業職員や代理店などから勧められている			
		うち新契約	(15)	(30.0%)
		うち転換	(2)	(4.0%)
3	生活環境の変化(結婚、就職、出生など)に合わせて	9	18.0%	
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	3	6.0%	
その他		4	8.0%	
合 計		50	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	15	30.0%
2	医療保障のための保険の契約について	14	28.0%
3	老後準備のための保険の契約について	7	14.0%
4	貯蓄のための保険の契約について	6	12.0%
5	がんに備えた保険の契約について	3	6.0%
6	介護保障のための保険の契約について	2	4.0%
7	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)について	1	2.0%
	その他	2	4.0%
合 計		50	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)。



(3)「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	26	70.3%	1 主契約の内容について	15	57.7%	
				2 特約の内容について	10	38.5%	
				その他	1	3.8%	
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	11	29.7%	1 保障内容の妥当性の確認について	9	81.8%	
				2 必要とする保障内容の確認について	2	18.2%	
合 計		37	100.0%	合 計		37	

○ 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	23	62.2%
2	自分に合っているか不安だから	10	27.0%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	4	10.8%
合 計		37	100.0%

(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	18	60.0%	1 解約について	7	38.9%	
				2 減額更新・更新拒否について	5	27.8%	
				3 払済・延長について	2	11.1%	
				3 減額について	2	11.1%	
				その他	2	11.1%	
2	保障内容を変更(増額含む)したい	7	23.3%	1 医療保障重視への変更について	4	57.1%	
				2 死亡保障重視への変更について	1	14.3%	
				その他	2	28.6%	
3	保障を減らしたい	5	16.7%	1 減額について	3	60.0%	
				2 解約について	1	20.0%	
				その他	1	20.0%	
合 計		30	100.0%	合 計		30	

○ 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	11	36.7%
2	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	6	20.0%
2	保険料の支払いが困難になったので	6	20.0%
4	保障が多いと思うので	3	10.0%
4	保障が少ないと思うので	3	10.0%
	その他	1	3.3%
合 計		30	100.0%

(5)「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	27	100.0%	1 告知義務違反について	11	40.7%	
				2 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	8	29.6%	
				3 告知する内容について	7	25.9%	
				その他	1	3.7%	
合 計		27	100.0%	合 計		27	

(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	4	44.4%
2	公的介護保険制度の仕組み・内容について	2	22.2%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	2	22.2%
	その他	1	11.1%
合 計		9	100.0%

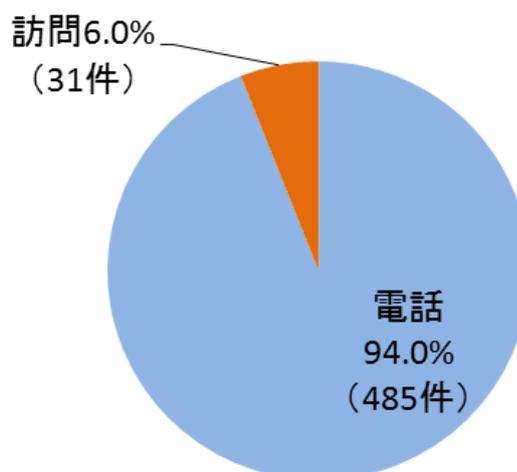
### 3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○「生命保険会社の経営に関する相談」は次のとおりでした。

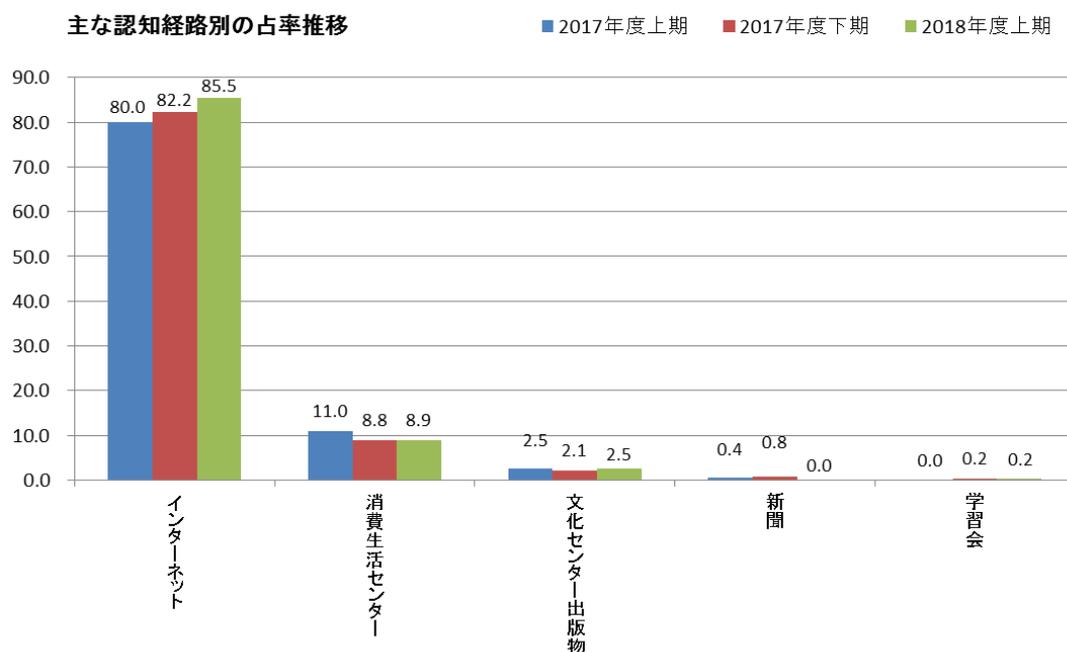
相談の内容		件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1	生命保険会社の信用確認について 教えて欲しい	8	80.0%	1 経営破綻したときの契約取扱について(生命 保険契約者保護機構含む)	6	75.0%
				2 契約検討している会社の信用確認について	2	25.0%
2	破綻・更生手続適用会社の既契約 取扱について教えて欲しい	2	20.0%	1 既契約の取扱いについて	1	50.0%
				その他	1	50.0%
合 計		10	100.0%	合 計	10	

### 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94.0%(485件)を占め、訪問相談は6.0%(31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85.5%(441件)、消費生活センターが8.9%(46件)、文化センター出版物が2.5%(13件)となりました。



## 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

- 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	417	80.8%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	83	16.1%
3	消費生活センターから紹介されたので	6	1.2%
4	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	1	0.2%
4	営業職員の説明を再認識したいから	1	0.2%
	その他	8	1.6%
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64.0%を占めました。年代別でみると女性は50代、男性は30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～	
女性	件数	0	3	31	100	125	49	22	330
	占率	0.0%	0.6%	6.0%	19.4%	24.2%	9.5%	4.3%	64.0%
男性	件数	0	2	47	39	40	46	12	186
	占率	0.0%	0.4%	9.1%	7.6%	7.8%	8.9%	2.3%	36.0%
合計	件数	0	5	78	139	165	95	34	516
	占率	0.0%	1.0%	15.1%	26.9%	32.0%	18.4%	6.6%	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 50.8%を占めました。年代別でみると女性は 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	0	2	18	44	58	30	28	16	196
	占率	0.0%	0.5%	4.5%	11.1%	14.6%	7.5%	7.0%	4.0%	49.2%
男性	件数	1	10	29	26	29	46	23	38	202
	占率	0.3%	2.5%	7.3%	6.5%	7.3%	11.6%	5.8%	9.5%	50.8%
合計	件数	1	12	47	70	87	76	51	54	398
	占率	0.3%	3.0%	11.8%	17.6%	21.9%	19.1%	12.8%	13.6%	100.0%

※性別判明分(398件)の集計

※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. 既契約の見直しに関する相談	5. 契約条件に関する相談	6. 社会保障制度に関する相談	7. その他		
～20代	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
30代	55.1%	11.5%	1.3%	3.8%	9.0%	3.8%	11.5%	3.8%	100.0%
40代	56.8%	3.6%	2.9%	7.9%	6.5%	1.4%	20.1%	0.7%	100.0%
50代	51.5%	9.7%	9.7%	4.8%	4.8%	0.0%	15.8%	3.6%	100.0%
60代	55.8%	8.4%	12.6%	6.3%	1.1%	4.2%	11.6%	0.0%	100.0%
70代～	41.2%	29.4%	11.8%	5.9%	2.9%	0.0%	8.8%	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

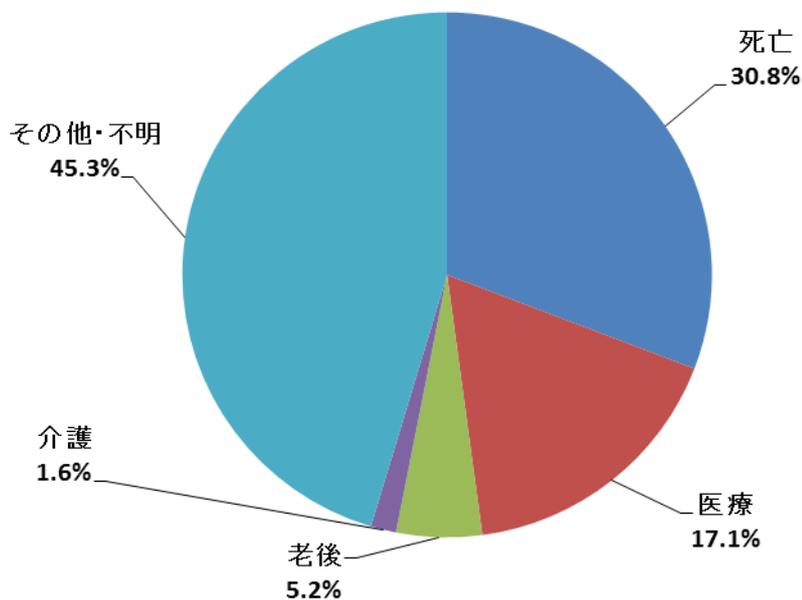
相談区分 認知経路	一般相談							生命保険会社の経営に関する相談	合計
	1. 生命保険の仕組み・税金・保金に関する相談	2. 生命保険の加入検討の相談	3. 既契約の診断・内容確認に関する相談	4. 既契約の見直しに関する相談	5. 契約条件に関する相談	6. 社会保障制度に関する相談	7. その他		
インターネット	53.5%	9.8%	7.3%	5.2%	5.4%	1.6%	15.0%	2.3%	100.0%
消費生活センター	50.0%	10.9%	6.5%	13.0%	6.5%	0.0%	13.0%	0.0%	100.0%
文化センター出版物	61.5%	0.0%	15.4%	7.7%	0.0%	7.7%	7.7%	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) 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(30.8%)、次いで医療(17.1%)、老後(5.2%)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(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	227 件	5	大阪	12 件
2	千葉	32 件	7	愛知	10 件
3	神奈川	30 件	7	福岡	10 件
4	埼玉	29 件	9	栃木	9 件
5	静岡	12 件	10	兵庫	7 件

※都道府県判明分の集計