

2018(平成 30)年度版

生命保険相談レポート

<2018 年 4 月～2019 年 3 月>

I. 2018 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

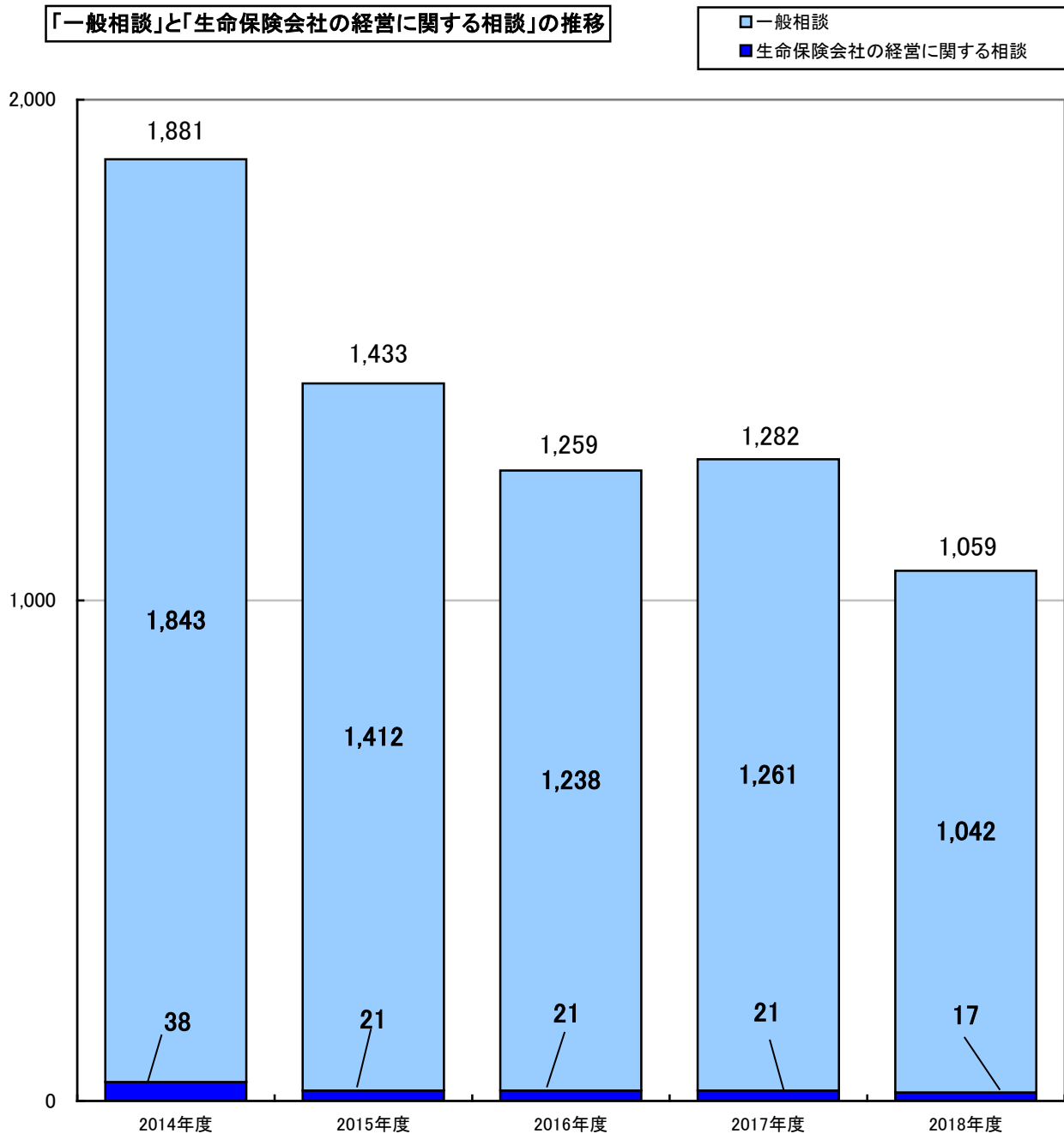
生活情報室

I. 2018 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2018年度(2018年4月~2019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、1,059件と前年度と比べ減少(223件減、前年比82.6%)しました。

相談受付件数1,059件のうち「生命保険に関する一般相談」は1,042件(前年度1,261件)、「生命保険会社の経営に関する相談」が17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」、「各種手続き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」、「既契約の内容を確認したい」となりました。

順位	2016年度	2017年度	2018年度	
1	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 270件 21.1%	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(163件) ○生命保険料控除の内容について(20件) 他 208件	19.6%
2	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 208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・給付金等の受取手続きについて(80件) ○クーリング・オフについて(25件) 他 173件	16.3%
3	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 190件 14.8%	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(68件) ○保険料・配当金について(30件) 他 169件	16.0%
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%	営業職員・代理店に関する問い合わせ 92件	8.7%
5	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 74件 5.8%	既契約の内容を確認したい ＜具体的相談内容＞ ○主契約の内容について(37件) ○特約の内容について(15件) 他 55件	5.2%

※2018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 1,059 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	2018年度		(参考)2017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	208	19.6%	270	21.1%
2	各種手続きについて教えて欲しい	173	16.3%	190	14.8%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	169	16.0%	208	16.2%
4	営業職員・代理店に関する問い合わせ	92	8.7%	98	7.6%
5	既契約の内容確認をしたい	55	5.2%	44	3.4%
6	告知義務について教えて欲しい	52	4.9%	74	5.8%
7	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	49	4.6%	44	3.4%
8	保険料負担を減らしたい	41	3.9%	39	3.0%
9	商品選択のポイントについて教えて欲しい	35	3.3%	37	2.9%
10	既契約の保障内容を診断して欲しい	33	3.1%	34	2.7%
11	社会保障制度について教えて欲しい	25	2.4%	50	3.9%
12	商品内容を教えて欲しい	13	1.2%	17	1.3%
13	保障を減らしたい	12	1.1%	23	1.8%
14	販売している会社を教えて欲しい	10	0.9%	18	1.4%
14	保障内容を変更(増額含む)したい	10	0.9%	14	1.1%
16	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.1%	3	0.2%
	その他	64	6.0%	98	7.6%
一般相談合計		1,042	98.4%	1,261	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		(参考)2017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	15	1.4%	14	1.1%
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	0.2%	7	0.5%
生命保険会社の経営に関する相談合計	17	1.6%	21	1.6%
全相談合計	1,059	100.0%	1,282	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」 208 件

保険金や給付金、年金等の受取時にかかる税金や生命保険料控除、契約形態変更時の課税関係等の相談です。

事例

- ・個人年金保険の確定年金を受給中に死亡した場合の相続税について教えて欲しい。(60代女性)
- ・個人年金保険の年金を受け取った場合、確定申告をする必要はあるか。(50代男性)

<2位>「各種手続きについて教えて欲しい」 173 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です。

事例

- ・夫は以前から寝たきり状態が続いているが、高度障害状態に該当することを最近知った。その間支払った保険料の返還手続きについて教えて欲しい。(50代男性)
- ・高齢のため、申込時に家族同席を求められたが、家族も70歳以上の場合どうすればよいか。(70代男性)

<3位>「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」 169 件

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

事例

- ・養老保険に加入しているが、保険金受取人を変更することはできるのか。(50代女性)
- ・指定代理請求人はどのようなことができるのか。(50代女性)

<4位>「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 92 件

生命保険会社の営業職員や販売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等に関する相談です。

事例

- ・当の営業職員が相談にあまり乗ってくれないがどうすればよいか。(40代女性)
- ・手続きを対面で行う必要があると聞いたが、郵送等では対応不可なのか。(50代男性)

<5位>「既契約の内容確認をしたい」 55 件

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

事例

- ・親が亡くなったが、加入先の生命保険会社が分からない。調べる方法は。(30代女性)
- ・親が生命保険に加入しているが、子供の自分も内容を知ることは可能か。(50代女性)

<6位>「告知義務について教えて欲しい」 52 件

既往症がある場合の生命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

- ・なぜ告知で「職業」を申告する必要があるのか。(40代男性)
- ・告知義務違反の情報は業界内で共有されるのか。(50代女性)

<7位>「自分のニーズに合っているか教えて欲しい」 49 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

- ・子どもの学資保険が満期を迎えるので、新規に生命保険に加入しようと思うのだが、どのような観点で生命保険に加入すればよいのか教えて欲しい。(50代男性)
- ・今年子どもが生まれたので、生命保険の見直しを考えている。勧められた生命保険が、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)

<8位>「保険料負担を減らしたい」 41 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

- ・生命保険を更新した場合、保険料が高くなるが、どうすればよいか。(60代男性)
- ・保険料を払うのは、月払いと一時払いのどちらがよいか。(50代男性)

<9位>「商品選択のポイントについて教えて欲しい」 35 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

- ・外貨建保険について分かりやすく教えて欲しい。(30代女性)
- ・独身なので、死亡保障はあまりいらぬ。医療保険を考えているので、内容を教えて欲しい。(30代男性)

<10位>「既契約の保障内容を診断して欲しい」 33 件

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

事例

- ・現在加入している生命保険は何歳まで保障が続けられるのか教えて欲しい。(40代女性)
- ・死亡保障はあまり重視しないので、終身保険を解約しても問題ないか。(60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」 15 件

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です。

事例

- ・ 保険会社が経営破綻した場合、契約者保護機構が原則責任準備金の9割を補償するようだが、削減されない場合はないのか。(40代女性)
- ・ 特定の生命保険会社の経営内容に関する情報について何か知っている内容はないか。(30代女性)

「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」 2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	2016年度 累計	2017年度 累計	2018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 税金について教えて欲しい	274 21.8%	270 21.1%	57 20.6%	36 15.1%	59 21.4%	56 21.0%	208 19.6%
	2 各種手続きについて教えて欲しい	232 18.4%	190 14.8%	60 21.7%	41 17.2%	38 13.8%	34 12.7%	173 16.3%
	3 生命保険の仕組みについて教えて欲しい	174 13.8%	208 16.2%	44 15.9%	37 15.5%	45 16.3%	43 16.1%	169 16.0%
	合計	680 54.0%	668 52.1%	161 58.1%	114 47.7%	142 51.4%	133 49.8%	550 51.9%
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	51 4.1%	44 3.4%	7 2.5%	15 6.3%	11 4.0%	16 6.0%	49 4.6%
	2 商品選択のポイントについて教えて欲しい	54 4.3%	37 2.9%	12 4.3%	5 2.1%	8 2.9%	10 3.7%	35 3.3%
	3 商品内容を教えて欲しい	22 1.7%	17 1.3%	2 0.7%	4 1.7%	4 1.4%	3 1.1%	13 1.2%
	4 販売している会社を教えて欲しい	30 2.4%	18 1.4%	5 1.8%	0 0.0%	3 1.1%	2 0.7%	10 0.9%
	5 転換における注意点を教えて欲しい	2 0.2%	3 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.4%	0 0.0%	1 0.1%
	合計	159 12.6%	119 9.3%	26 9.4%	24 10.0%	27 9.8%	31 11.6%	108 10.2%
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	41 3.3%	44 3.4%	16 5.8%	10 4.2%	13 4.7%	16 6.0%	55 5.2%
	2 既契約の保障内容を診断して欲しい	21 1.7%	34 2.7%	4 1.4%	7 2.9%	9 3.3%	13 4.9%	33 3.1%
	合計	62 4.9%	78 6.1%	20 7.2%	17 7.1%	22 8.0%	29 10.9%	88 8.3%
4 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	42 3.3%	39 3.0%	6 2.2%	12 5.0%	14 5.1%	9 3.4%	41 3.9%
	2 保障を減らしたい	10 0.8%	23 1.8%	1 0.4%	4 1.7%	5 1.8%	2 0.7%	12 1.1%
	3 保障内容を変更(増額含む)したい	25 2.0%	14 1.1%	6 2.2%	1 0.4%	0 0.0%	3 1.1%	10 0.9%
	合計	77 6.1%	76 5.9%	13 4.7%	17 7.1%	19 6.9%	14 5.2%	63 5.9%
5 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	66 5.2%	74 5.8%	10 3.6%	17 7.1%	17 6.2%	8 3.0%	52 4.9%
	2 契約年齢範囲について教えて欲しい	1 0.1%	3 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	合計	67 5.3%	77 6.0%	10 3.6%	17 7.1%	17 6.2%	8 3.0%	52 4.9%
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	53 4.2%	50 3.9%	7 2.5%	2 0.8%	5 1.8%	11 4.1%	25 2.4%
	合計	53 4.2%	50 3.9%	7 2.5%	2 0.8%	5 1.8%	11 4.1%	25 2.4%
7 その他	1 営業職員・代理店に関する問い合わせ	57 4.5%	98 7.6%	20 7.2%	26 10.9%	23 8.3%	23 8.6%	92 8.7%
	2 その他	83 6.6%	95 7.4%	15 5.4%	17 7.1%	16 5.8%	16 6.0%	64 6.0%
	合計	140 11.1%	193 15.1%	35 12.6%	43 18.0%	39 14.1%	39 14.6%	156 14.7%
一般相談合計		1,238	1,261	272	234	271	265	1,042
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確認について教えて欲しい	19 1.5%	14 1.1%	4 1.4%	4 1.7%	5 1.8%	2 0.7%	15 1.4%
	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	2 0.2%	7 0.5%	1 0.4%	1 0.4%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.2%
	合計	21 1.7%	21 1.6%	5 1.8%	5 2.1%	5 1.8%	2 0.7%	17 1.6%
全相談合計		1,259	1,282	277	239	276	267	1,059

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	208	37.8%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	163	78.4%
				2 生命保険料控除の内容について	20	9.6%
				3 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	9	4.3%
				その他	16	7.7%
2	各種手続きについて教えて欲しい	173	31.5%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	80	46.2%
				2 クーリング・オフの手続きについて	25	14.5%
				3 名義変更の手続きについて	19	11.0%
				4 解約の手続きについて	17	9.8%
				5 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	14	8.1%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	3	1.7%
				その他	15	8.7%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	169	30.7%	1 保険金・給付金の支払基準について	68	40.2%
				2 保険料・配当金について	30	17.8%
				3 解約返戻金について	14	8.3%
				4 契約者貸付・自動振替貸付について	7	4.1%
				4 解除、保険金・給付金の不支払いについて	7	4.1%
				6 払込満了時の特約保険料について	6	3.6%
				7 各種利率について(予定利率・前納割引率・据置き利率等)	2	1.2%
				その他	35	20.7%
合 計		550	100.0%	合 計	550	

(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	49	45.4%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	35	32.4%
3	商品内容を教えて欲しい	13	12.0%
4	販売している会社を教えて欲しい	10	9.3%
5	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.9%
合 計		108	100.0%

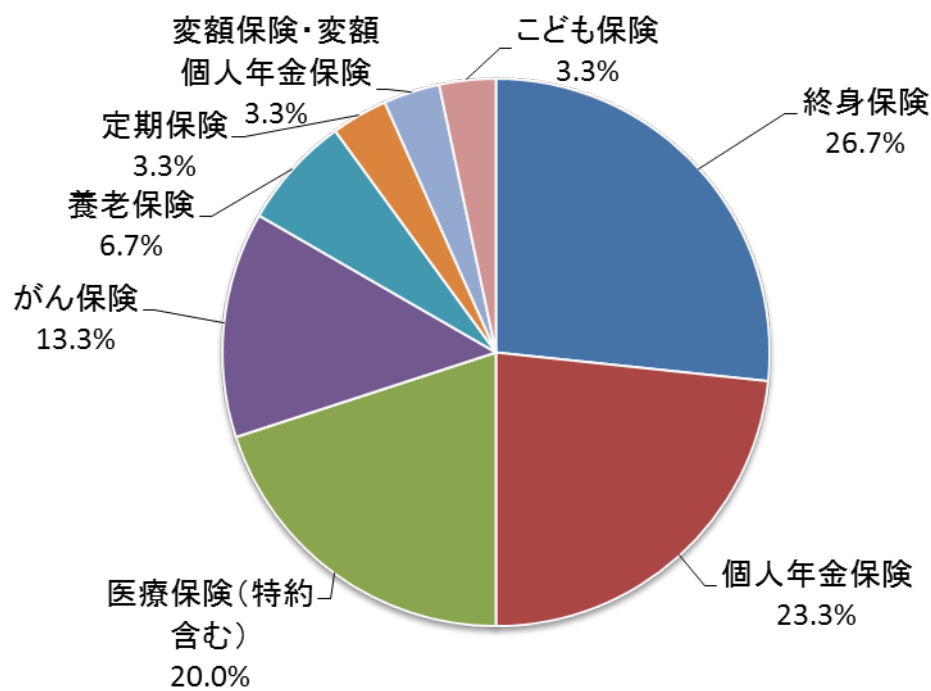
○相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	43.5%
	うち新契約	(43)	(39.8%)
	うち転換	(4)	(3.7%)
2	商品内容に関心を持ったことから	27	25.0%
3	生活環境の変化(結婚、就職、出生など)に合わせて	22	20.4%
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	5	4.6%
その他		7	6.5%
合 計		108	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	35	32.4%
2	医療保障のための保険の契約について	34	31.5%
3	貯蓄のための保険の契約について	15	13.9%
4	老後準備のための保険の契約について	10	9.3%
5	がんに備えた保険の契約について	7	6.5%
6	介護保障のための保険の契約について	4	3.7%
7	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)について	1	0.9%
	その他	2	1.9%
合 計		108	100.0%

○加入を検討している具体的な保険種類(判明分)は次のとおりでした。



(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	55	62.5%	1 主契約の内容について	37	67.3%
				2 特約の内容について	15	27.3%
				その他	3	5.5%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	33	37.5%	1 保障内容の妥当性の確認について	24	72.7%
				2 必要とする保障内容の確認について	8	24.2%
				その他	1	3.0%
合 計		88	100.0%	合 計	88	

○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	49	55.7%
2	自分に合っているか不安だから	27	30.7%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	9	10.2%
	その他	3	3.4%
合 計		88	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	41	65.1%	1 解約について	19	46.3%
				2 減額更新・更新拒否について	9	22.0%
				3 減額について	8	19.5%
				4 払済・延長について	2	4.9%
				その他	3	7.3%
2	保障を減らしたい	12	19.0%	1 減額について	4	33.3%
				1 解約について	4	33.3%
				3 減額更新・更新拒否について	3	25.0%
				その他	1	8.3%
3	保障内容を変更(増額含む)したい	10	15.9%	1 医療保障重視への変更について	7	70.0%
				2 死亡保障重視への変更について	1	10.0%
				その他	2	20.0%
合 計		63	100.0%	合 計	63	

○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思って	23	36.5%
2	保険料の支払いが困難になったので	14	22.2%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	12	19.0%
4	保障が多いと思うので	7	11.1%
5	保障が少ないと思うので	4	6.3%
	その他	3	4.8%
合 計		63	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	52	100.0%	1 告知義務違反について	21	40.4%
			2 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	18	34.6%
			3 告知する内容について	10	19.2%
			その他	3	5.8%
合 計	52	100.0%	合 計	52	

(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	公的医療保険制度の仕組み・内容について	14	56.0%
2	公的年金制度の仕組み・内容について	6	24.0%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容について	4	16.0%
	その他	1	4.0%
合 計		25	100.0%

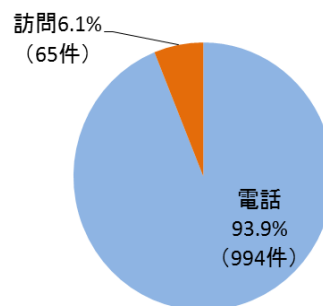
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○「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	15	88.2%	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)	12	80.0%
			2 契約検討している会社の信用確認について	3	20.0%
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	11.8%	1 既契約の取扱いについて	1	50.0%
			その他	1	50.0%
合 計	17	100.0%	合 計	17	

4. 相談形態および認知経路

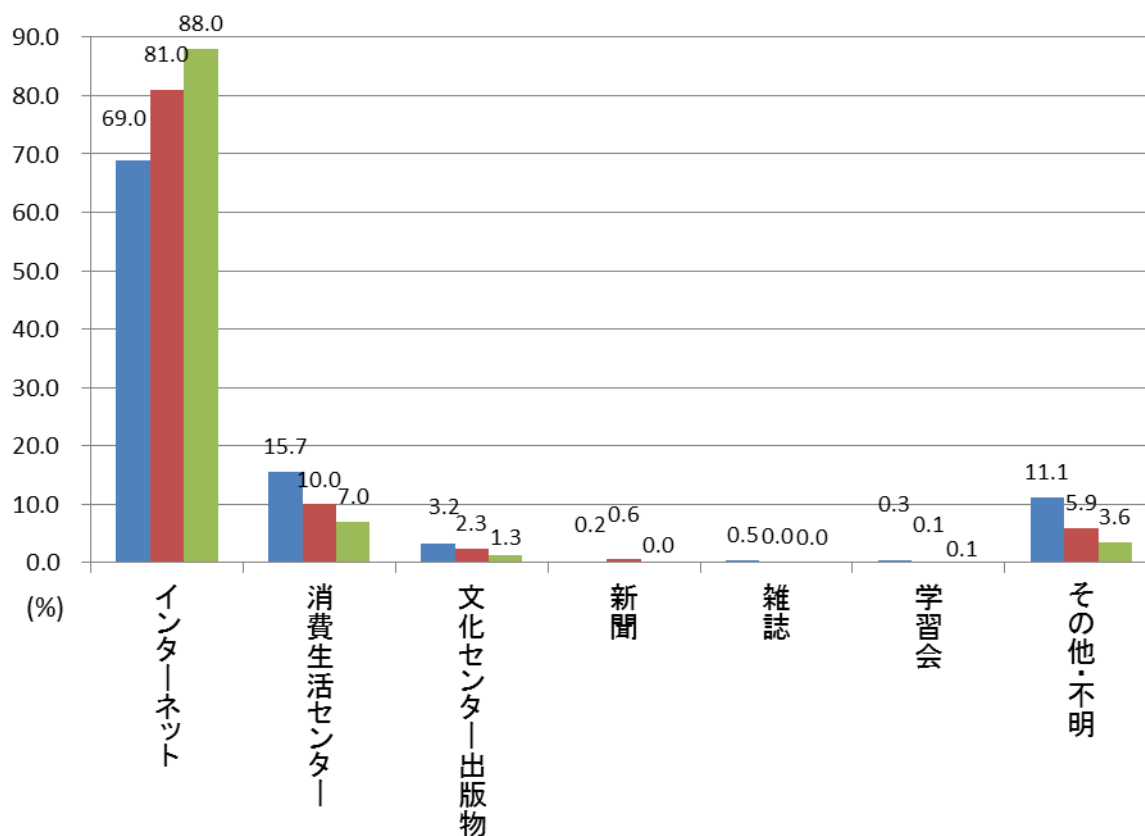
○文化センターが受け付けた生命保険相談のうち、電話相談が93.9% (994件)を占め、訪問相談は6.1% (65件)となりました。



○文化センターの認知経路の上位はインターネットが88.0% (932件)、消費生活センターが7.0% (74件)、文化センター出版物が1.3% (14件)となりました。

主な認知経路別の占率推移

■ 2016年度 ■ 2017年度 ■ 2018年度



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	879	83.0%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	148	14.0%
3	消費生活センターから紹介されたので	8	0.8%
4	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	4	0.4%
5	営業職員の説明を再認識したいから	2	0.2%
	その他	18	1.7%
合 計		1,059	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。年代別では女性は 50 代、男性は 40 代と 60 代が最も多くなっています。

●相談者属性

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	18	60	187	247	126	40	0	678
	占率	0.0%	1.7%	5.7%	17.7%	23.3%	11.9%	3.8%	0.0%	64.0%
男性	件数	0	2	82	92	83	92	30	0	381
	占率	0.0%	0.2%	7.7%	8.7%	7.8%	8.7%	2.8%	0.0%	36.0%
合計	件数	0	20	142	279	330	218	70	0	1,059
	占率	0.0%	1.9%	13.4%	26.3%	31.2%	20.6%	6.6%	0.0%	100.0%

※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、女性が男性を上回り 50.5%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

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	17	34	90	120	90	47	35	434
	占率	0.1%	2.0%	4.0%	10.5%	14.0%	10.5%	5.5%	4.1%	50.5%
男性	件数	1	15	57	69	68	86	44	85	425
	占率	0.1%	1.7%	6.6%	8.0%	7.9%	10.0%	5.1%	9.9%	49.5%
合計	件数	2	32	91	159	188	176	91	120	859
	占率	0.2%	3.7%	10.6%	18.5%	21.9%	20.5%	10.6%	14.0%	100.0%

※性別不明分(200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。

※網掛けは性別でみて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

○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%	35.0%	0.0%	0.0%	25.0%	5.0%	15.0%	0.0%	100.0%
30代	52.1%	12.0%	3.5%	2.1%	8.5%	4.2%	14.8%	2.8%	100.0%
40代	58.1%	3.2%	5.4%	6.1%	5.7%	1.8%	18.6%	1.1%	100.0%
50代	52.6%	10.9%	9.4%	5.5%	4.6%	0.9%	14.0%	2.1%	100.0%
60代	48.2%	11.9%	12.4%	8.3%	1.4%	3.7%	12.8%	1.4%	100.0%
70代～	44.3%	18.6%	14.3%	10.0%	1.4%	2.9%	8.6%	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7ページ参照。

※網掛けは各年代で相談数が最も多い区分。

○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

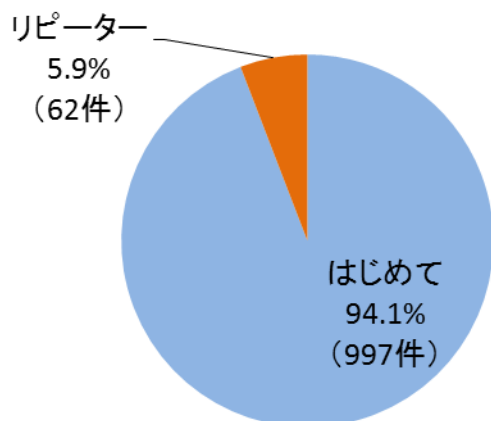
相談区分 認知経路	一般相談							生命保険会 社の経営に 関する相談	合計
	1. 生命保険 の仕組み・税 金・保金に関 する相談	2. 生命保険 の加入検討 の相談	3. 既契約の 診断・内容確 認に関する 相談	4. 既契約の 見直しに関す る相談	5. 契約条件 に関する相 談	6. 社会保 障制度に関 する相談	7. その他		
インターネット	52.6%	10.5%	7.9%	5.5%	5.3%	2.5%	14.1%	1.7%	100.0%
消費生活センター	50.0%	6.8%	6.8%	10.8%	4.1%	0.0%	20.3%	1.4%	100.0%
文化センター出版物	64.3%	0.0%	14.3%	7.1%	0.0%	7.1%	7.1%	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7ページ参照。

※網掛けは各認知経路で相談数が最も多い区分。

(4) 活用経験

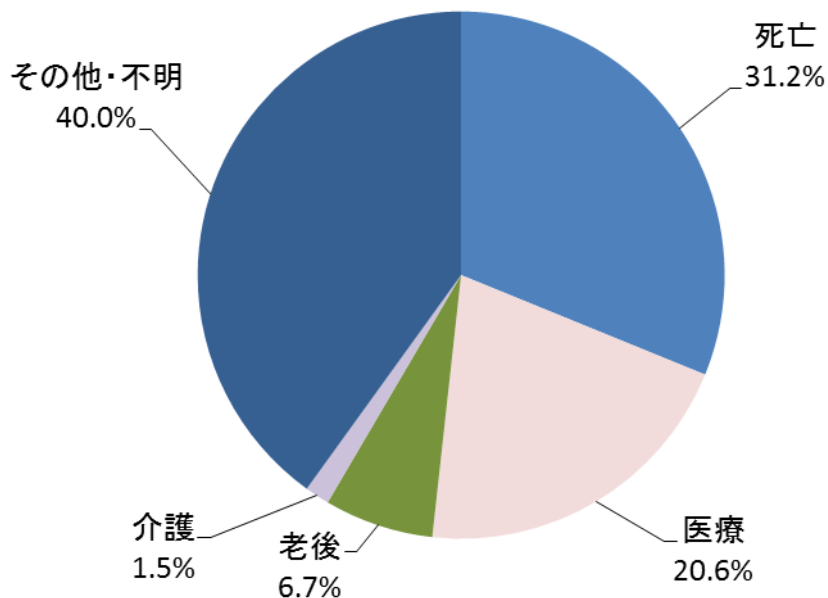
○文化センター相談窓口の活用経験について聞いたところ、「はじめて」の相談という人が、94.1% (997件)と、「以前に活用経験がある」5.9% (62件)を大きく上回っています。



(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(31.2%)、次いで医療(20.6%)、老後(6.7%)などとなりました。

●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	464 件	6	愛知	18 件
2	千葉	76 件	7	群馬	17 件
3	神奈川	67 件	8	福岡	16 件
4	埼玉	41 件	9	静岡	15 件
5	大阪	23 件	10	北海道	12 件

※判明分のみを集計。