

2019(令和元)年度(上期版)

# 生命保険相談レポート

<2019年4月～9月>

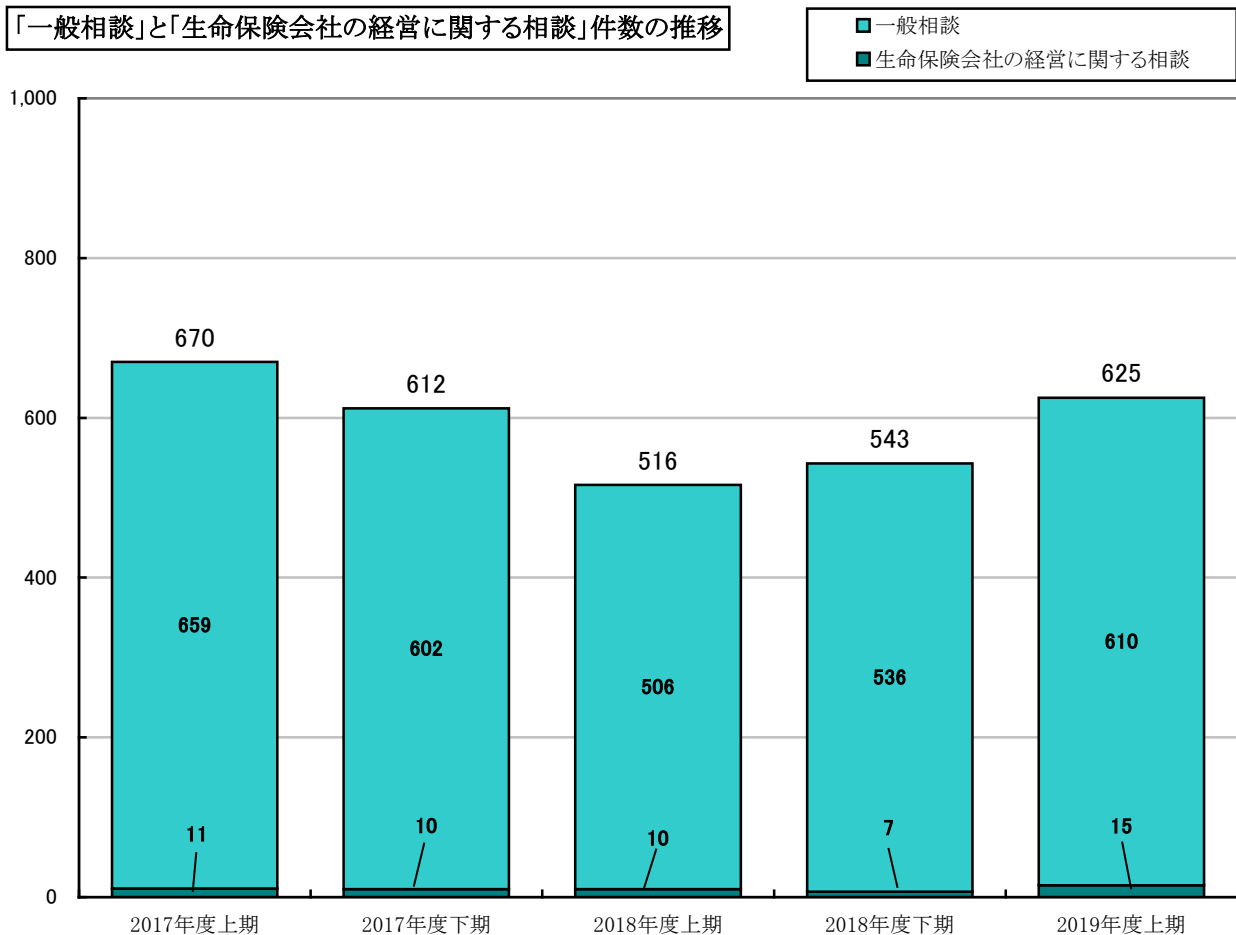
I. 2019年度上期相談の概要 .....	1
II. 相談内容・消費者の意向別件数 .....	3
<資料編>	
1. 相談内容・消費者の意向別件数・占率の推移(半期別) .....	4
2. 一般相談の内容 .....	5
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容 .....	8
4. 相談形態および認知経路 .....	8
5. 相談理由・相談者の属性等 .....	9

## I . 2019 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2019年度上期(2019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625件で、前年同期と比べ増加(109件増、121.1%)しました。

相談受付件数625件のうち「生命保険に関する一般相談」は610件、「生命保険会社の経営に関する相談」が15件となりました。

「一般相談」と「生命保険会社の経営に関する相談」件数の推移



## ＜一般相談における上位 5 項目の推移と内容＞

2019 年度上期の「一般相談」の分類のうち上位 5 項目は、「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」、「税金について教えて欲しい」、「告知義務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」となりました。

順位	2018年度上期	2018年度下期	2019年度上期	
1	<p>各種手続きについて 教えて欲しい</p> <p>101件 19.6%</p>	<p>税金について 教えて欲しい</p> <p>115件 21.2%</p>	<p>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(59件) ○保険料・配当金について(23件) 他</p> <p>132件 21.1%</p>	
2	<p>税金について 教えて欲しい</p> <p>93件 18.0%</p>	<p>生命保険の仕組み について教えて 欲しい</p> <p>88件 16.2%</p>	<p>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(43件) ○名義変更の手続きについて(13件) 他</p> <p>105件 16.8%</p>	
3	<p>生命保険の仕組み について教えて 欲しい</p> <p>81件 15.7%</p>	<p>各種手続きについ て教えて欲しい</p> <p>72件 13.3%</p>	<p>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(85件) ○契約形態の変更による課税関係の見直しについて(9件) 他</p> <p>104件 16.6%</p>	
4	<p>営業職員・代理店 に関する 問い合わせ</p> <p>46件 8.9%</p>	<p>営業職員・代理店 に関する 問い合わせ</p> <p>46件 8.5%</p>	<p>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(18件) ○告知する内容について(15件) 他</p> <p>52件 8.3%</p>	
5	<p>告知義務について 教えて欲しい</p> <p>27件 5.2%</p>	<p>既契約を内容 確認したい</p> <p>29件 5.3%</p>	<p>営業職員・代理店に関する問い合わせ</p> <p>46件 7.4%</p>	

※2019 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 625 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	2019年度上期		(参考)2018年度上期	
		件数(件)	占率	件数(件)	占率
1	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	132	21.1%	81	15.7%
2	各種手続きについて教えて欲しい	105	16.8%	101	19.6%
3	税金について教えて欲しい	104	16.6%	93	18.0%
4	告知義務について教えて欲しい	52	8.3%	27	5.2%
5	営業職員・代理店に関する問い合わせ	46	7.4%	46	8.9%
6	既契約の内容確認をしたい	28	4.5%	26	5.0%
7	商品選択のポイントについて教えて欲しい	18	2.9%	17	3.3%
7	社会保障制度について教えて欲しい	18	2.9%	9	1.7%
7	既契約の保障内容を診断して欲しい	18	2.9%	11	2.1%
10	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	17	2.7%	22	4.3%
10	商品内容を教えて欲しい	17	2.7%	6	1.2%
12	保険料負担を減らしたい	14	2.2%	18	3.5%
13	販売している会社を教えて欲しい	10	1.6%	5	1.0%
14	保障内容を変更(増額含む)したい	5	0.8%	7	1.4%
15	契約年齢範囲について教えて欲しい	2	0.3%	0	0.0%
15	保障を減らしたい	2	0.3%	5	1.0%
	その他	22	3.5%	32	6.2%
一般相談合計		610	97.6%	506	98.1%

### <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	2019年度上期		(参考)2018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	14	2.2%	8	1.6%
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	1	0.2%	2	0.4%
生命保険会社の経営に関する相談合計	15	2.4%	10	1.9%

全相談合計	625	100.0%	516	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	2017年度 累計	2018年度			2019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	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	208	81	88	169	132
			16.2%	15.7%	16.2%	16.0%	21.1%
		各種手続きについて教えて欲しい	190	101	72	173	105
			14.8%	19.6%	13.3%	16.3%	16.8%
	税金について教えて欲しい	270	93	115	208	104	
		21.1%	18.0%	21.2%	19.6%	16.6%	
	合計	668	275	275	550	341	
		52.1%	53.3%	50.6%	51.9%	54.6%	
2	生命保険の加入検討の相談	商品選択のポイントについて教えて欲しい	37	17	18	35	18
			2.9%	3.3%	3.3%	3.3%	2.9%
		商品内容を教えて欲しい	17	6	7	13	17
			1.3%	1.2%	1.3%	1.2%	2.7%
		自分のニーズに合っているか教えて欲しい	44	22	27	49	17
			3.4%	4.3%	5.0%	4.6%	2.7%
		販売している会社を教えて欲しい	18	5	5	10	10
	1.4%	1.0%	0.9%	0.9%	1.6%		
	転換における注意点を教えて欲しい	3	0	1	1	0	
		0.2%	0.0%	0.2%	0.1%	0.0%	
	合計	119	50	58	108	62	
		9.3%	9.7%	10.7%	10.2%	9.9%	
3	契約条件に関する相談	告知義務について教えて欲しい	74	27	25	52	52
			5.8%	5.2%	4.6%	4.9%	8.3%
		契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0	0	0	2
		0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	
	合計	77	27	25	52	54	
		6.0%	5.2%	4.6%	4.9%	8.6%	
4	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	44	26	29	55	28
			3.4%	5.0%	5.3%	5.2%	4.5%
		既契約の保障内容を診断して欲しい	34	11	22	33	18
		2.7%	2.1%	4.1%	3.1%	2.9%	
	合計	78	37	51	88	46	
		6.1%	7.2%	9.4%	8.3%	7.4%	
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	39	18	23	41	14
			3.0%	3.5%	4.2%	3.9%	2.2%
		保障内容を変更(増額含む)したい	14	7	3	10	5
			1.1%	1.4%	0.6%	0.9%	0.8%
	保障を減らしたい	23	5	7	12	2	
		1.8%	1.0%	1.4%	2.4%	0.3%	
	合計	76	30	33	63	21	
		5.9%	5.8%	6.1%	5.9%	3.4%	
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	50	9	16	25	18
			3.9%	1.7%	2.9%	2.4%	2.9%
	合計	50	9	16	25	18	
		3.9%	1.7%	2.9%	2.4%	2.9%	
7	その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	98	46	46	92	46
			7.6%	8.9%	8.5%	8.7%	7.4%
		その他	95	32	32	64	22
			7.4%	6.2%	5.9%	6.0%	3.5%
	合計	193	78	78	156	68	
		15.1%	15.1%	14.4%	14.7%	10.9%	
一般相談合計		1,261	506	536	1,042	610	
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	14	8	7	15	14
			1.1%	1.6%	1.3%	1.4%	2.2%
		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	7	2	0	2	1
			0.5%	0.4%	0.0%	0.2%	0.2%
	合計	21	10	7	17	15	
		1.6%	1.9%	1.3%	1.6%	2.4%	
全相談合計		1,282	516	543	1,059	625	

## 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	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	132	38.7%	1 保険金・給付金の支払基準について	59	44.7%
				2 保険料・配当金について	23	17.4%
				3 解約返戻金について	10	7.6%
				4 契約者貸付・自動振替貸付について	5	3.8%
				5 解除、保険金・給付金の不支払いについて	4	3.0%
				6 払込満了時の特約保険料について	2	1.5%
				7 各種利率について(予定利率・前納割引率・据え置き利率等)	2	1.5%
				その他	27	20.5%
2	各種手続きについて教えて欲しい	105	30.8%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	43	41.0%
				2 名義変更の手続きについて	13	12.4%
				3 解約の手続きについて	12	11.4%
				4 クーリング・オフの手続きについて	11	10.5%
				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	10	9.5%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	0	0.0%
その他	16	15.2%				
3	税金について教えて欲しい	104	30.5%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	85	81.7%
				2 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	9	8.7%
				3 生命保険料控除の内容について	5	4.8%
				その他	5	4.8%
合 計		341	100.0%	合 計	341	

### (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	商品選択のポイントについて教えて欲しい	18	29.0%
2	商品内容を教えて欲しい	17	27.4%
2	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	17	27.4%
4	販売している会社を教えて欲しい	10	16.1%
合 計		62	100.0%

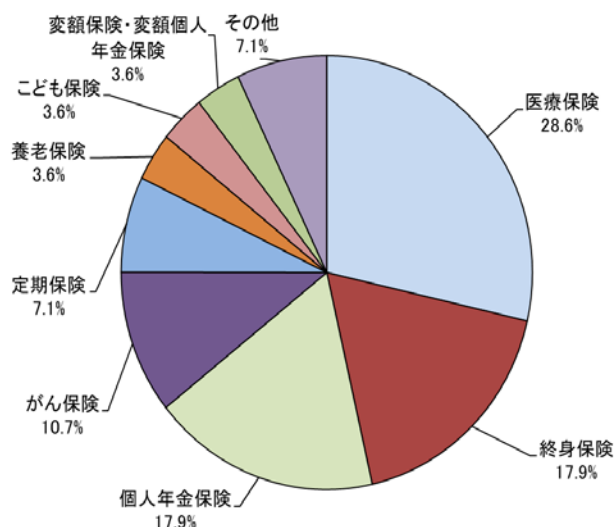
○ 相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	26	41.9%	
2	営業職員や代理店などから勧められている		18	29.0%
		うち新契約	(10)	(16.1%)
		うち転換	(8)	(12.9%)
3	生活環境の変化(結婚、就職、出生など)に合わせて	11	17.7%	
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	3	4.8%	
その他		4	6.5%	
合 計		62	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	医療保障のための保険の契約について	23	37.1%
2	死亡保障のための保険の契約について	17	27.4%
3	貯蓄のための保険の契約について	6	9.7%
4	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)について	5	8.1%
4	老後準備のための保険の契約について	5	8.1%
6	がんに備えた保険の契約について	4	6.5%
7	介護保障のための保険の契約について	1	1.6%
	その他	1	1.6%
合 計		62	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	28	60.9%	1 主契約の内容について	18	64.3%	
				2 特約の内容について	8	28.6%	
				その他	2	7.1%	
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	18	39.1%	1 保障内容の妥当性の確認について	14	77.8%	
				2 必要とする保障内容の確認について	3	16.7%	
				その他	1	5.6%	
合 計		46	100.0%	合 計		46	

○ 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	50.0%
2	自分に合っているか不安だから	18	39.1%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	3	6.5%
	その他	2	4.3%
合 計		46	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	14	66.7%	1 解約について	7	50.0%	
				2 減額について	5	35.7%	
				3 払済・延長について	1	7.1%	
				4 減額更新・更新拒否について	1	7.1%	
2	保障内容を変更(増額含む)したい	5	23.8%	1 医療保障重視への変更について	3	60.0%	
				2 貯蓄性重視への変更について	1	20.0%	
				その他	1	20.0%	
3	保障を減らしたい	2	9.5%	1 減額更新・更新拒否について	1	50.0%	
				2 解約について	1	50.0%	
合 計		21	100.0%	合 計		21	

○ 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	保険料の支払いが困難になったので	7	33.3%
2	保険料をもっと儉約できるのではないかと考えて	6	28.6%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	3	14.3%
4	保障が多いと思うので	2	9.5%
5	保障が少ないと思うので	1	4.8%
	その他	2	9.5%
合 計		21	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	96.3%	1 告知義務違反について	18	34.6%	
				2 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	15	28.8%	
				3 告知する内容について	15	28.8%	
				その他	4	7.7%	
2	契約年齢範囲について教えて欲しい	2	3.7%	1 現在の年齢で契約できる商品について	1	50.0%	
				2 何歳まで契約ができるかについて	1	50.0%	
合 計		54	100.0%	合 計		54	



(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	10	55.6%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	6	33.3%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容について	1	5.6%
	その他	1	5.6%
合 計		18	100.0%

(7)「外貨建保険に関する相談」の件数

○ 外貨建保険に関する相談件数は 22 件(判明分)となりました。

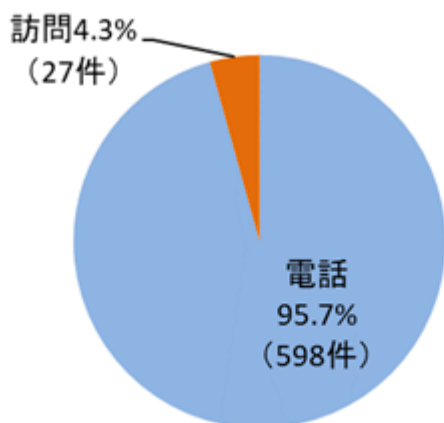
### 3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○「生命保険会社の経営に関する相談」は次のとおりでした。

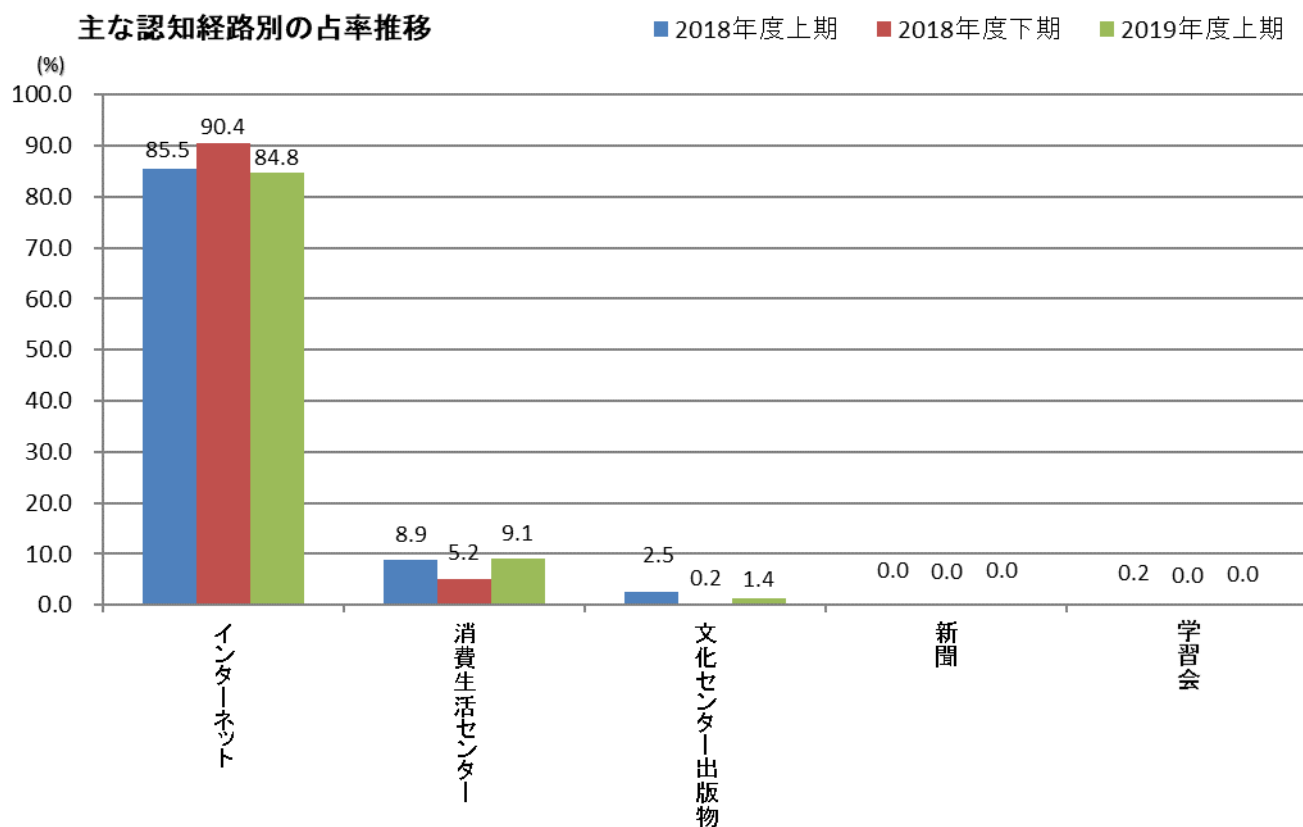
相談の内容		件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1	生命保険会社の信用確認について教えて欲しい	14	93.3%	1 経営破綻したときの契約取扱について(生命保険契約者保護機構含む)	11	78.6%
				2 契約検討している会社の信用確認について	2	14.3%
				3 契約している会社の信用確認について	1	7.1%
2	破綻・更生手続適用会社の既契約取扱について教えて欲しい	1	6.7%	その他	1	100.0%
合 計		15	100.0%	合 計	15	

### 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 95.7%(598 件)を占め、訪問相談は 4.3%(27 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84.8% (530件)、消費生活センターが9.1% (57件)、文化センター出版物が1.4% (9件)となりました。



上記のほか、「その他」(同じ相談者からの2回目以降の相談等)、「不明分」がある。

## 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	444	71.0%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	158	25.3%
3	消費生活センターから紹介されたので	7	1.1%
4	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	3	0.5%
	その他	13	2.1%
合 計		625	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 57.0%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。

● 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	4	21	106	131	71	23	0	356
	占率	0.0%	0.6%	3.4%	17.0%	21.0%	11.4%	3.7%	0.0%	57.0%
男性	件数	1	6	44	62	58	64	34	0	269
	占率	0.2%	1.0%	7.0%	9.9%	9.3%	10.2%	5.4%	0.0%	43.0%
合計	件数	1	10	65	168	189	135	57	0	625
	占率	0.2%	1.6%	10.4%	26.9%	30.2%	21.6%	9.1%	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 51.1%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	7	15	48	74	49	40	19	252
	占率	0.0%	1.4%	2.9%	9.3%	14.4%	9.5%	7.8%	3.7%	48.9%
男性	件数	0	8	33	40	32	59	50	41	263
	占率	0.0%	1.6%	6.4%	7.8%	6.2%	11.5%	9.7%	8.0%	51.1%
合計	件数	0	15	48	88	106	108	90	60	515
	占率	0.0%	2.9%	9.3%	17.1%	20.6%	21.0%	17.5%	11.7%	100.0%

※性別判明分(515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. 契約条件に関する相談	4. 既契約の診断・内容確認に関する相談	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	36.4%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	0.0%	100.0%
30代	41.5%	13.8%	18.5%	7.7%	3.1%	3.1%	9.2%	3.1%	100.0%
40代	56.0%	5.4%	11.3%	10.1%	2.4%	1.8%	10.1%	3.0%	100.0%
50代	54.5%	10.1%	8.5%	7.4%	3.7%	2.6%	11.6%	1.6%	100.0%
60代	63.0%	11.1%	3.0%	3.7%	3.7%	5.2%	7.4%	3.0%	100.0%
70代～	49.1%	8.8%	5.3%	8.8%	5.3%	1.8%	19.3%	1.8%	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

認知経路	相談区分	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. 契約条件に関する相談	4. 既契約の診断・内容確認に関する相談	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		54.9%	11.3%	8.9%	7.2%	3.6%	2.8%	9.1%	2.3%	100.0%
消費生活センター		42.1%	3.5%	8.8%	10.5%	3.5%	1.8%	28.1%	1.8%	100.0%
文化センター出版物		66.7%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	100.0%

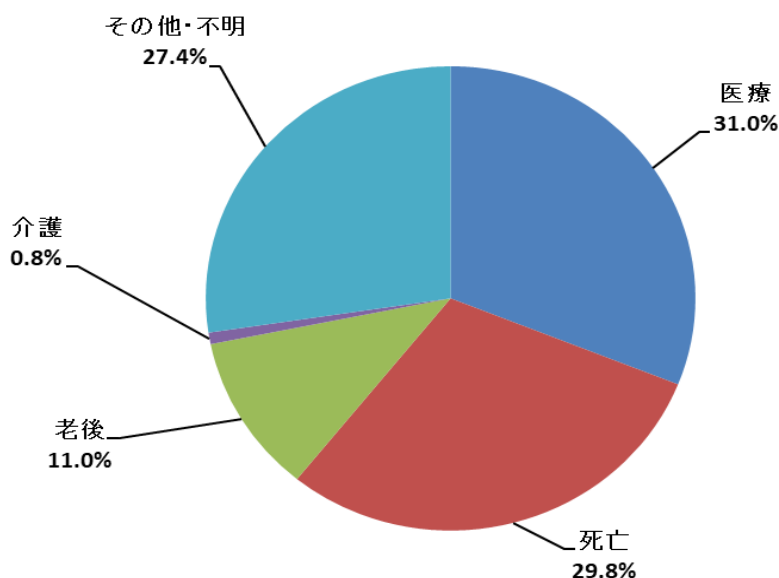
※文化センターでは消費者からの相談を上記8区分に分類している。区分の詳細な内容は資料4ページ参照

※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、医療に関するものが最も多く(31.0%)、次いで死亡(29.8%)、老後(11.0%)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	260 件	6	福岡	16 件
2	千葉	54 件	7	愛知	15 件
3	埼玉	34 件	8	静岡	14 件
4	神奈川	30 件	9	京都	13 件
5	大阪	19 件	10	滋賀・広島	各8 件

※都道府県判明分の集計