

2019 年度版

生命保険相談レポート

<2019 年 4 月～2020 年 3 月>

I. 2019 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

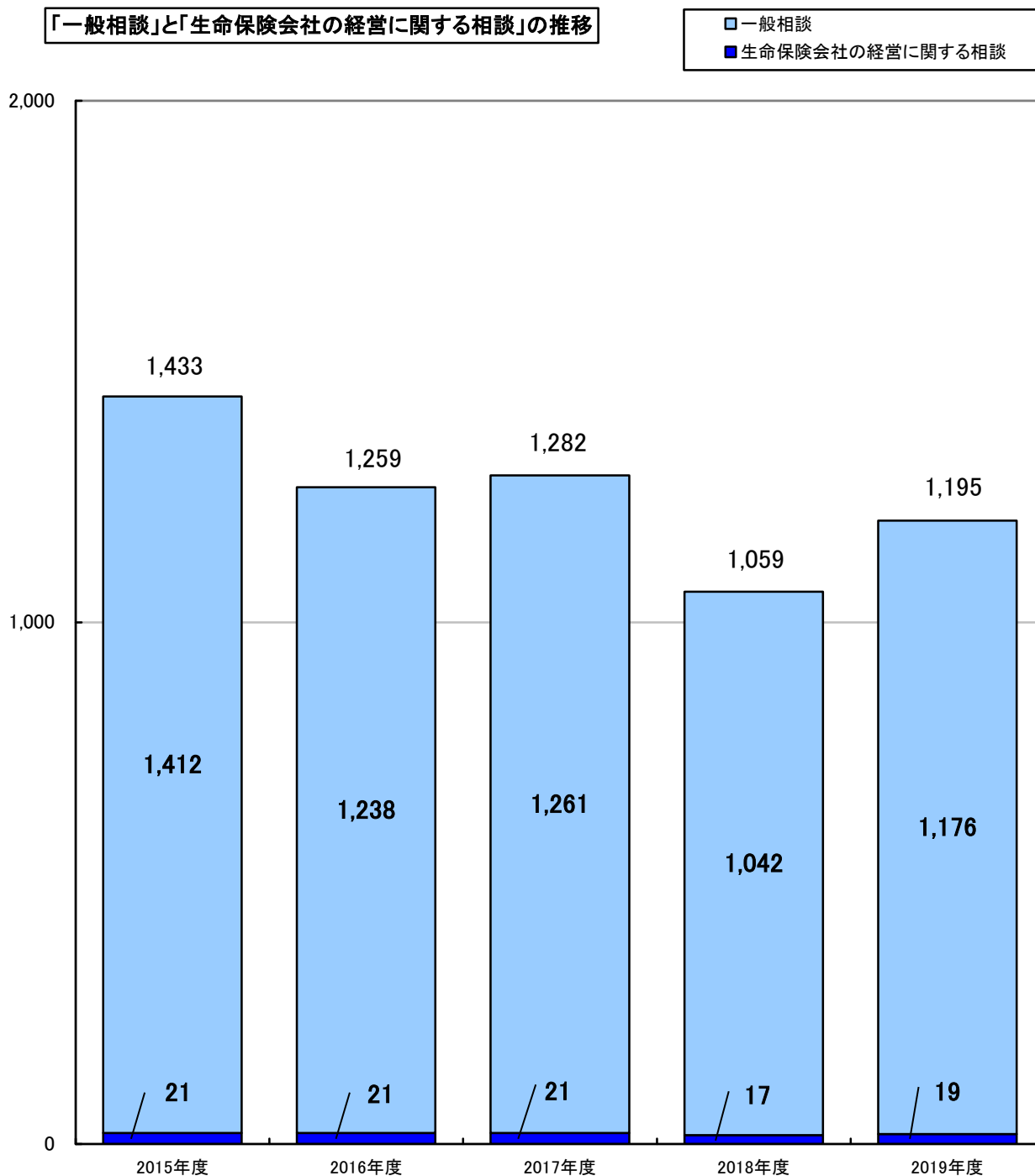
生活情報室

I. 2019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2019年度(2019年4月~2020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、1,195件と前年度と比べ増加(136件増、前年比112.8%)しました。

相談受付件数1,195件のうち「生命保険に関する一般相談」は1,176件(前年度1,042件)、「生命保険会社の経営に関する相談」が19件(前年度17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、「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」、「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」、「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	2018年度	2019年度	
1	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 208件 19.6%	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(114件) ○保険料・配当金について(40件) 他 256件 21.4%	
2	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 173件 16.3%	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(165件) ○契約形態の変更による課税関係の見直しについて(23件) 他 230件 19.2%	
3	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 169件 16.0%	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(74件) ○解約の手続きについて(26件) 他 193件 16.2%	
4	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%	営業職員・代理店に関する問い合わせ 97件 8.1%	
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 55件 5.2%	告知義務について教えて欲しい 82件 6.9%	

※2019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 1,195 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	2019年度		(参考)2018年度	
		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	256	21.4%	169	16.0%
2	税金について教えて欲しい	230	19.2%	208	19.6%
3	各種手続きについて教えて欲しい	193	16.2%	173	16.3%
4	営業職員・代理店に関する問い合わせ	97	8.1%	92	8.7%
5	告知義務について教えて欲しい	82	6.9%	52	4.9%
6	既契約の内容確認をしたい	53	4.4%	55	5.2%
7	既契約の保障内容を診断して欲しい	39	3.3%	33	3.1%
8	社会保障制度について教えて欲しい	35	2.9%	25	2.4%
9	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	31	2.6%	49	4.6%
10	保険料負担を減らしたい	28	2.3%	41	3.9%
11	商品選択のポイントについて教えて欲しい	27	2.3%	35	3.3%
12	商品内容を教えて欲しい	26	2.2%	13	1.2%
13	販売している会社を教えて欲しい	18	1.5%	10	0.9%
14	保障内容を変更(増額含む)したい	10	0.8%	10	0.9%
15	保障を減らしたい	5	0.4%	12	1.1%
16	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0.3%	0	0.0%
17	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.1%	1	0.1%
	その他	42	3.5%	64	6.0%
一般相談合計		1,176	98.4%	1,042	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	2019年度		(参考)2018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	18	1.5%	15	1.4%
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	0.1%	2	0.2%
生命保険会社の経営に関する相談合計	19	1.6%	17	1.6%
全相談合計	1,195	100.0%	1,059	100.0%

Ⅲ. 具体的相談事例

<一般相談の内容上位 10 項目>

<1位>「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」 256 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

- ・ 終身保険の保険料払込方法のうち、「一時払」と「全期前納」の違いについて知りたい。
(50代女性)
- ・ 新型コロナウイルス感染症を原因として亡くなった場合、災害割増保険金は受け取れるのか。
(40代女性)

<2位>「税金について教えて欲しい」 230 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

- ・ 死亡保険金の非課税金額は、契約ごとにそれぞれ「500万円×法定相続人数」が適用されるのか。(60代男性)
- ・ 来年2月に確定申告する際、今年の12月中に払い込んだ年払による保険料全額を、2019年の保険料控除として申告してよいのか。(60代女性)

<3位>「各種手続きについて教えて欲しい」 193 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

- ・ 父と母がともに70代であり、生命保険会社から家族を登録するよう勧められている。何のための、どのような手続きなのか教えてほしい。(50代女性)
- ・ 契約の転換、特約の中途付加、更新のいずれの場合も、クーリングオフは可能なのか教えて欲しい。(40代女性)

<4位>「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 97 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・保険金等請求時の対応等に関する相談です。

事例

- ・ 契約内容の確認は1年に1回、絶対に営業担当者と会わなければいけないのか。
(30代男性)
- ・ 生命保険契約時の窓口となった保険代理店が廃業した。加入して3年経つ保険契約の内容が思っていたものと違うが、手元には保険証券しかない。どうしたらよいのか。(50代男性)

<5位>「告知義務について教えて欲しい」 82 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

- ・4年半前に病気を患い、現在も通院し処方薬を服薬している。条件緩和型定期保険について、告知すべき項目からみて契約できそうなものはないか。(40代女性)
- ・保険法では、告知義務違反による契約解除の期限は5年だと調べたが、加入している契約の約款では2年と記載されている。どちらの判断になるのか。(30代男性)

<6位>「既契約の内容確認をしたい」 53 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

- ・結婚後の保険見直しに際して、まず現在契約中の夫の変額終身保険、収入保障保険、医療保険と、妻の終身保険の保障内容を確認したい。(30代夫婦)
- ・損害保険の代理店から傷害保険の案内が届いて疑問が浮かんだが、契約中の生命保険の傷害特約と医療特約はどのような場合に給付される内容なのか。(70代男性)

<7位>「既契約の保障内容を診断して欲しい」 39 件

加入している生命保険の保障内容について、自分や家族に合っているか教えて欲しい、意見が欲しいという相談です。

事例

- ・生命保険会社から更新の連絡が来ているので、更新すべきか保障内容をみて欲しい。(40代女性)
- ・若いときに加入した変額終身保険(医療特約・女性疾病入院特約付き)の保障内容を変更した方がよいのかアドバイスが欲しい。(40代女性)

<8位>「社会保障制度について教えて欲しい」 35 件

公的年金、公的医療保険、公的介護保険などの社会保障制度全般に関する質問や相談です。

事例

- ・生命保険の見直しに際して、厚生年金に加入中の夫の死亡時に遺族年金がいくらくらいになるのか考え方を教えて欲しい。(30代女性)
- ・高額療養費制度の自己負担限度額は毎年一定なのか、年度によって変わるのか。(60代女性)

<9位>「自分のニーズに合っているか教えて欲しい」 31 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

- ・終身の医療保険に加入したくて保険設計書・契約概要を入手したので、自分に合っているかみてほしい。(70代男性)
- ・現在加入の保険契約には先進医療特約を付加できないと説明され、新しく先進医療特約の付加された医療保険を勧められている。自分にとって必要なのか。(50代女性)

<10位>「保険料負担を減らしたい」 28 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

- ・医療保険、がん保険、終身保険など複数の生命保険に契約しているうち、間もなく更新を迎える契約がある。保険料が上がるし重複した保障もあると思うが、どう見直したらよいか。(50代・女性)
- ・同じ生命保険会社の医療保険と介護保険に加入しており、月々の保険料負担が重い。今後どうしたらよいかアドバイスが欲しい。(70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」 18 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

- ・生命保険会社の経営破綻後に死亡した場合、保険金の支払いはどうなるのか。(50代女性)
- ・外貨建て生命保険の商品も、生命保険会社が経営破綻したら円建ての生命保険商品のように一定の契約者保護は受けられるのか。(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」 1 件

過去に経営破綻した生命保険会社の契約がどのようになったのかなどの相談です。

事例

- ・生命保険会社の経営破綻後も契約を続けているが、生命保険契約者保護機構による保護はどの法律に基づいているのか。(70代男性)

<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	2017年度 累計	2018年度 累計	2019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	208	169	58	74	75	49	256
			16.2%	16.0%	20.0%	22.1%	24.0%	19.1%	21.4%
		2 税金について教えて欲しい	270	208	49	55	58	68	230
			21.1%	19.6%	16.9%	16.4%	18.5%	26.5%	19.2%
	3 各種手続きについて教えて欲しい	190	173	47	58	51	37	193	
		14.8%	16.3%	16.2%	17.3%	16.3%	14.4%	16.2%	
	合計	668	550	154	187	184	154	679	
		52.1%	51.9%	53.1%	55.8%	58.8%	59.9%	56.8%	
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	44	49	10	7	7	7	31
			3.4%	4.6%	3.4%	2.1%	2.2%	2.7%	2.6%
		2 商品選択のポイントについて教えて欲しい	37	35	9	9	8	1	27
			2.9%	3.3%	3.1%	2.7%	2.6%	0.4%	2.3%
		3 商品内容を教えて欲しい	17	13	5	12	3	6	26
			1.3%	1.2%	1.7%	3.6%	1.0%	2.3%	2.2%
		4 販売している会社を教えてください	18	10	5	5	5	3	18
	1.4%	0.9%	1.7%	1.5%	1.6%	1.2%	1.5%		
	5 転換における注意点を教えてください	3	1	0	0	0	1	1	
		0.2%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.1%	
	合計	119	108	29	33	23	18	103	
		9.3%	10.2%	10.0%	9.9%	7.3%	7.0%	8.6%	
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	44	55	11	17	11	14	53
			3.4%	5.2%	3.8%	5.1%	3.5%	5.4%	4.4%
		2 既契約の保障内容を診断して欲しい	34	33	7	12	12	8	39
			2.7%	3.1%	2.4%	3.6%	3.8%	3.1%	3.3%
	合計	78	88	18	29	23	22	92	
		6.1%	8.3%	6.2%	8.7%	7.3%	8.6%	7.7%	
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	74	52	31	21	19	11	82
			5.8%	4.9%	10.7%	6.3%	6.1%	4.3%	6.9%
		2 契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0	0	2	0	1	3
			0.2%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.4%	0.3%
	合計	77	52	31	23	19	12	85	
		6.0%	4.9%	10.7%	6.9%	6.1%	4.7%	7.1%	
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	39	41	7	7	9	5	28
			3.0%	3.9%	2.4%	2.1%	2.9%	1.9%	2.3%
		2 保障内容を変更(増額含む)したい	14	10	3	2	3	2	10
			1.1%	0.9%	1.0%	0.6%	1.0%	0.8%	0.8%
		3 保障を減らしたい	23	12	0	1	1	3	5
	1.8%	1.2%	0.0%	0.3%	0.3%	1.2%	0.4%		
	合計	76	63	10	10	13	10	43	
		5.9%	5.9%	3.4%	3.0%	4.2%	3.9%	3.6%	
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	50	25	12	6	9	8	35
			3.9%	2.4%	4.1%	1.8%	2.9%	3.1%	2.9%
		合計	50	25	12	6	9	8	35
		3.9%	2.4%	4.1%	1.8%	2.9%	3.1%	2.9%	
7	その他	1 営業職員・代理店に関する問い合わせ	98	92	22	24	28	23	97
			7.6%	8.7%	7.6%	7.2%	8.9%	8.9%	8.1%
		2 その他	95	64	10	12	12	8	42
			7.4%	6.0%	3.4%	3.6%	3.8%	3.1%	3.5%
	合計	193	156	32	36	40	31	139	
		15.1%	14.7%	11.0%	10.7%	12.8%	12.1%	11.6%	
一般相談合計		1,261	1,042	286	324	311	255	1,176	
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	14	15	4	10	2	2	18
			1.1%	1.4%	1.4%	3.0%	0.6%	0.8%	1.5%
		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	1	0	0	1
			0.6%	0.2%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%
	合計	21	17	4	11	2	2	19	
		1.6%	1.6%	1.4%	3.3%	0.6%	0.8%	1.6%	
全相談合計		1,282	1,059	290	335	313	257	1,195	

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	256	37.7%	1 保険金・給付金の支払基準について	114	44.5%
				2 保険料・配当金について	40	15.6%
				3 解約返戻金について	18	7.0%
				4 契約者貸付・自動振替貸付について	12	4.7%
				5 払込満了時の特約保険料について	10	3.9%
				6 解除、保険金・給付金の不支払いについて	9	3.5%
				7 各種利率について(予定利率・前納割引率・据置き利率等)	4	1.6%
				その他	49	19.1%
2	税金について教えて欲しい	230	33.9%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	165	71.7%
				2 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	23	10.0%
				3 生命保険料控除の内容について	18	7.8%
				その他	24	10.4%
3	各種手続きについて教えて欲しい	193	28.4%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	74	38.3%
				2 解約の手続きについて	26	13.5%
				3 名義変更の手続きについて	23	11.9%
				4 クーリング・オフの手続きについて	18	9.3%
				4 解除、保険金・給付金の不支払いについて	9	4.7%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	3	1.6%
				その他	40	20.7%
合 計		679	100.0%	合 計	679	

(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	31	30.1%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	27	26.2%
3	商品内容を教えて欲しい	26	25.2%
4	販売している会社を教えて欲しい	18	17.5%
5	転換における注意点を教えて欲しい	1	1.0%
合 計		103	100.0%

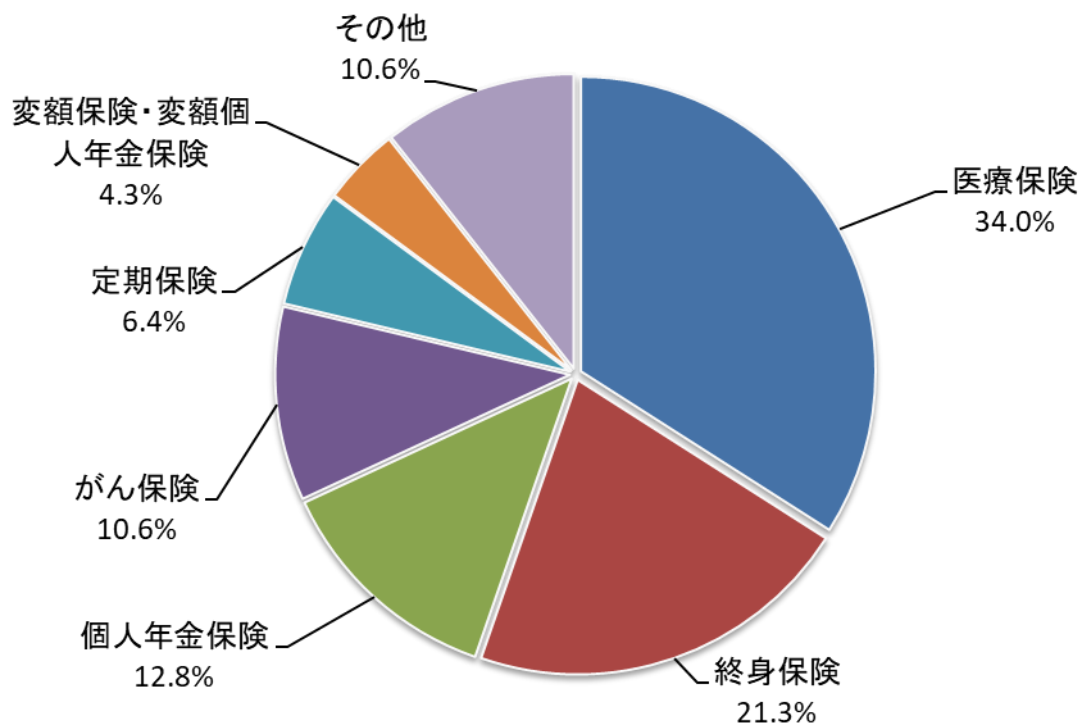
○相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	38	36.9%
2	営業職員や代理店などから勧められている	32	31.1%
3	生活環境の変化(結婚、就職、出生など)に合わせて	19	18.4%
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	7	6.8%
その他		7	6.8%
合 計		103	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	38	36.9%
2	死亡保障のための保険の契約について	36	35.0%
3	老後準備のための保険の契約について	7	6.8%
4	がんに備えた保険の契約について	6	5.8%
5	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)について	6	5.8%
6	貯蓄のための保険の契約について	6	5.8%
7	介護保障のための保険の契約について	1	1.0%
	その他	3	2.9%
合 計		103	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	53	57.6%	1 主契約の内容について	43	81.1%
				2 特約の内容について	10	18.9%
				その他	0	0.0%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	39	42.4%	1 保障内容の妥当性の確認について	27	69.2%
				2 必要とする保障内容の確認について	5	12.8%
				その他	7	17.9%
合 計		92	100.0%	合 計	92	

○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	47	51.1%
2	自分に合っているか不安だから	29	31.5%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	11	12.0%
	その他	5	5.4%
合 計		92	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	82	96.5%	1 告知義務違反について	31	37.8%
				2 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	28	34.1%
				3 告知する内容について	18	22.0%
				その他	5	6.1%
2	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	3.5%	1 何歳まで契約ができるかについて	2	66.7%
				2 現在の年齢で契約できる商品について	1	33.3%
合 計		85	100.0%	合 計	85	

(5)「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	28	65.1%	1 解約について	11	39.3%	
				2 減額について	9	32.1%	
				3 減額更新・更新拒否について	5	17.9%	
				4 払済・延長について	2	7.1%	
				その他	1	3.6%	
2	保障内容を変更(増額含む)したい	10	23.3%	1 医療保障重視への変更について	4	40.0%	
				1 解約について	4	40.0%	
				3 死亡保障重視への変更について	1	10.0%	
				その他	1	10.0%	
3	保障を減らしたい	5	11.6%	1 解約について	3	60.0%	
				2 減額更新・更新拒否について	1	20.0%	
				3 減額について	1	20.0%	
				その他	0	0.0%	
合 計		43	100.0%	合 計		43	

○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	13	30.2%
2	保険料をもっと儉約できるのではないかと考えて	9	20.9%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	7	16.3%
4	保障が多いと思うので	7	16.3%
5	保障が少ないと思うので	3	7.0%
	その他	4	9.3%
合 計		43	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	21	60.0%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	9	25.7%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容について	3	8.6%
	その他	2	5.7%
合 計		35	100.0%

(7)「外貨建て保険」に関する相談件数

○外貨建て保険に関する相談件数は 45 件となりました(判明分)。

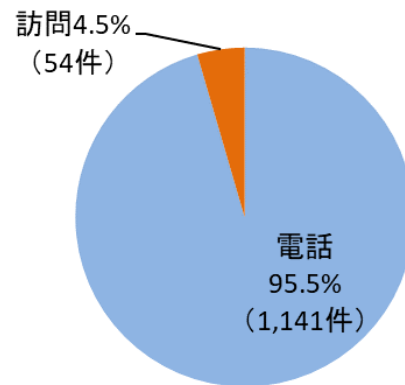
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○「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	18	94.7%	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)	14	77.8%
				2 契約検討している会社の信用確認について	3	16.7%
				3 契約している会社の信用確認について	1	5.6%
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	5.3%	その他	1	100.0%
合計		19	100.0%	合計	19	

4. 相談形態および認知経路

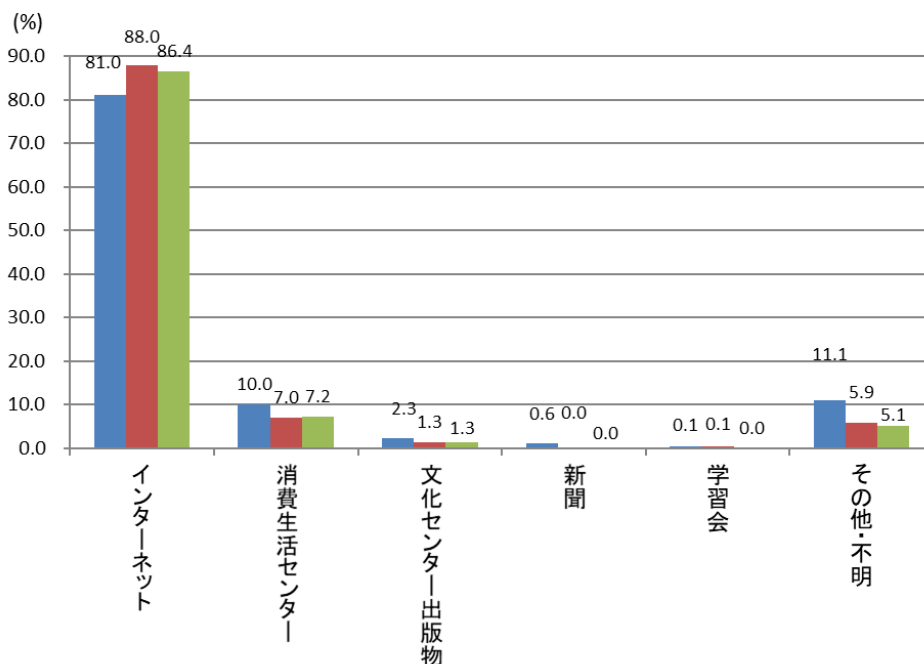
○文化センターが受け付けた生命保険相談のうち、電話相談が95.5%(1,141件)を占め、訪問相談は4.5%(54件)となりました。



○文化センターの認知経路の上位はインターネットが86.4%(1,033件)、消費生活センターが7.2%(86件)、文化センター出版物が1.3%(15件)などとなりました。

主な認知経路別の占率推移

■ 2017年度 ■ 2018年度 ■ 2019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	844	70.6%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	323	27.0%
3	消費生活センターから紹介されたので	9	0.8%
4	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	3	0.3%
5	営業職員の説明を再認識したいから	1	0.1%
	その他	15	1.3%
合 計		1,195	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57.1%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。

●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	5	45	187	283	121	41	0	682
	占率	0.0%	0.4%	3.8%	15.6%	23.7%	10.1%	3.4%	0.0%	57.1%
男性	件数	1	9	70	117	114	148	54	0	513
	占率	0.1%	0.8%	5.9%	9.8%	9.5%	12.4%	4.5%	0.0%	42.9%
合計	件数	1	14	115	304	397	269	95	0	1,195
	占率	0.1%	1.2%	9.6%	25.4%	33.2%	22.5%	7.9%	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50.7%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	2	7	33	85	162	77	86	53	505
	占率	0.2%	0.7%	3.2%	8.3%	15.8%	7.5%	8.4%	5.2%	49.3%
男性	件数	10	12	52	69	78	132	92	75	520
	占率	1.0%	1.2%	5.1%	6.7%	7.6%	12.9%	9.0%	7.3%	50.7%
合計	件数	12	19	85	154	240	209	178	128	1,025
	占率	1.2%	1.9%	8.3%	15.0%	23.4%	20.4%	17.4%	12.5%	100.0%

※性別不明分(170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. 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	42.9%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	100.0%
30代	45.2%	13.0%	8.7%	14.8%	2.6%	3.5%	9.6%	2.6%	100.0%
40代	60.9%	4.9%	7.6%	8.2%	2.3%	1.6%	12.5%	2.0%	100.0%
50代	57.7%	7.6%	7.3%	7.6%	3.5%	2.5%	12.8%	1.0%	100.0%
60代	59.5%	9.3%	7.8%	3.3%	4.5%	5.6%	8.2%	1.9%	100.0%
70代～	48.4%	13.7%	8.4%	4.2%	8.4%	1.1%	14.7%	1.1%	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. 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	57.7%	9.3%	7.4%	6.9%	3.7%	2.7%	10.8%	1.5%	100.0%
消費生活センター	47.7%	4.7%	10.5%	8.1%	4.7%	1.2%	22.1%	1.2%	100.0%
文化センター出版物	60.0%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	20.0%	6.7%	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。

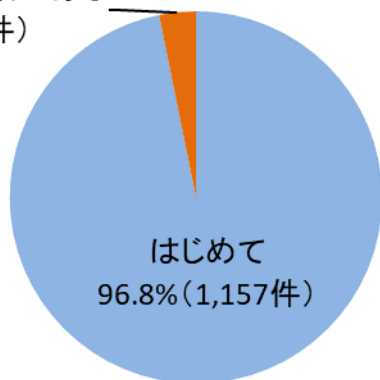
※網掛けは各認知経路で相談数が最も多い区分。

(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、96.8% (1,157件)と、「以前に活用経験がある」3.2% (38件)を大きく上回っています。

以前に活用経験がある

3.2% (38件)



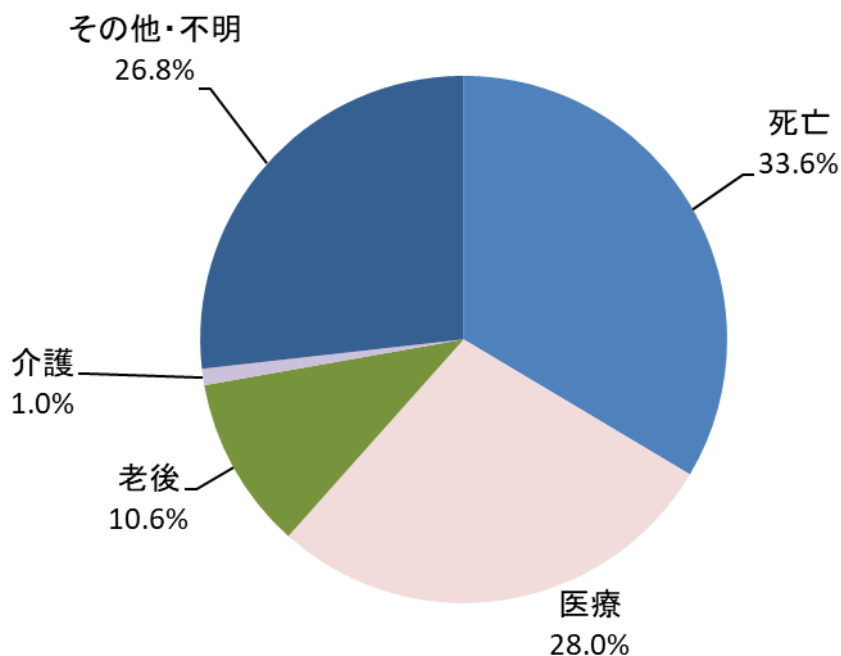
はじめて

96.8% (1,157件)

(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(33.6%)、次いで医療(28.0%)、老後(10.6%)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	536 件	6	福岡	27 件
2	千葉	96 件	7	京都	24 件
3	神奈川	58 件	8	愛知	20 件
4	埼玉	55 件	9	静岡	17 件
5	大阪	28 件	10	北海道	12 件

※判明分のみを集計。