

2020 年度(上期版)

# 生命保険相談レポート

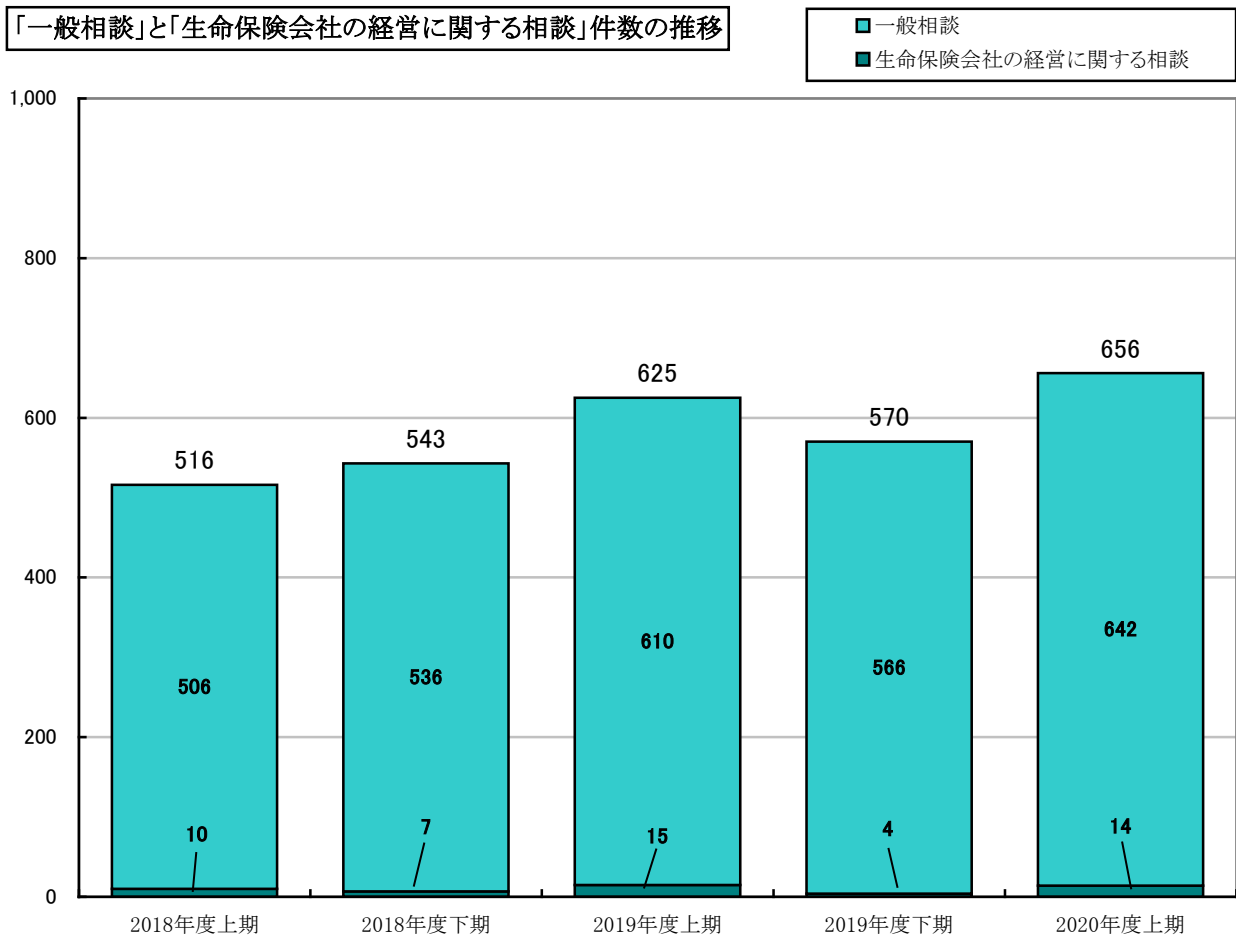
<2020 年 4 月～9 月>

I. 2020 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 . 2020 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2020年度上期(2020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656件で、前年同期と比べ増加(31件増、105%)しました。

相談受付件数656件のうち「生命保険に関する一般相談」は642件、「生命保険会社の経営に関する相談」が14件となりました。



### 《参考》2020年度上期の相談業務運営について

2020年度上期の相談業務は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の一環として次の運営としました。

①4月7日以降:訪問相談の受付を休止(上期末時点継続中)。

②4月24日以降:電話相談の受付時間を短縮(10時30分~15時30分。6月1日より9時30分~16時へ正常化)。

上記①の対応により2020年度上半期の訪問件数はゼロとなりました。なお、2019年度の訪問相談件数は上期:625件中27件(4.3%)、下期:570件中27件(4.7%)でした。2020年度上期も、訪問相談にて「保険証券を見てもらいながら既契約の内容確認をしたい」等のニーズがあり、FAX送信いただいた資料をもとに電話相談を行うなど、可能な限り対応しました。

## <一般相談における上位5項目の推移と内容>

2020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	2019年度上期	2019年度下期	2020年度上期	
1	<p>生命保険の仕組みについて 教えて欲しい</p> <p>132件 21.1%</p>	<p>税金について 教えて欲しい</p> <p>126件 22.1%</p>	<p>各種手続きについて教えて欲しい &lt;具体的相談内容&gt; ○保険金・給付金等の受取手続きについて(53件) ○解約の手続きについて(20件) 他</p> <p>117件 17.8%</p>	
2	<p>各種手続きについて 教えて欲しい</p> <p>105件 16.8%</p>	<p>生命保険の仕組みについて 教えて欲しい</p> <p>124件 21.8%</p>	<p>税金について教えて欲しい &lt;具体的相談内容&gt; ○保険金・給付金等の受取時の税金について(88件) ○生命保険料控除の内容について(12件) 他</p> <p>113件 17.2%</p>	
3	<p>税金について 教えて欲しい</p> <p>104件 16.6%</p>	<p>各種手続きについて 教えて欲しい</p> <p>88件 15.4%</p>	<p>生命保険の仕組みについて教えて欲しい &lt;具体的相談内容&gt; ○保険金・給付金の支払基準について(50件) ○保険料・配当金について(21件) 他</p> <p>111件 16.9%</p>	
4	<p>告知義務について 教えて欲しい</p> <p>52件 8.3%</p>	<p>営業職員・代理店 に関する 問い合わせ</p> <p>51件 8.9%</p>	<p>営業職員・代理店に関する問い合わせ</p> <p>64件 9.8%</p>	
5	<p>営業職員・代理店 に関する 問い合わせ</p> <p>46件 7.4%</p>	<p>告知義務について 教えて欲しい</p> <p>30件 5.3%</p>	<p>告知義務について教えて欲しい &lt;具体的相談内容&gt; ○既往症・現症に対する契約成立の可能性について(19件) ○告知義務違反について(12件) 他</p> <p>43件 6.6%</p>	

※2020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)。また、占率は全相談件数における割合です。

## Ⅱ. 相談内容・消費者の意向別件数

相談受付件数 656 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	2020年度上期		(参考)2019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	117	17.8%	105	16.8%
2	税金について教えて欲しい	113	17.2%	104	16.6%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	111	16.9%	132	21.1%
4	営業職員・代理店に関する問い合わせ	64	9.8%	46	7.4%
5	告知義務について教えて欲しい	43	6.6%	52	8.3%
6	既契約の内容確認をしたい	39	5.9%	28	4.5%
7	社会保障制度について教えて欲しい	29	4.4%	18	2.9%
8	商品選択のポイントについて教えて欲しい	22	3.4%	18	2.9%
9	保険料負担を減らしたい	16	2.4%	14	2.2%
10	既契約の保障内容を診断して欲しい	15	2.3%	18	2.9%
11	販売している会社を教えて欲しい	12	1.8%	10	1.6%
12	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	11	1.7%	17	2.7%
13	保障を減らしたい	7	1.1%	2	0.3%
14	商品内容を教えて欲しい	6	0.9%	17	2.7%
14	保障内容を変更(増額含む)したい	6	0.9%	5	0.8%
16	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.2%	0	0.0%
17	契約年齢範囲について教えて欲しい	0	0.0%	2	0.3%
	その他	30	4.6%	22	3.5%
一般相談合計		642	97.9%	610	97.6%

### <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	2020年度上期		(参考)2019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	11	1.7%	14	2.2%
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	3	0.5%	1	0.2%
生命保険会社の経営に関する相談合計	14	2.1%	15	2.4%

全相談合計	656	100.0%	625	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	2018年度	2019年度			2020年度
			累計	上期	下期	年度累計	上期
一般相談	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	173	105	88	193	117
			16.3%	16.8%	15.4%	16.2%	17.8%
		税金について教えて欲しい	208	104	126	230	113
			19.6%	16.6%	22.1%	19.2%	17.2%
		生命保険の仕組みについて教えて欲しい	169	132	124	256	111
		16.0%	21.1%	21.8%	21.4%	16.9%	
		合計	550	341	338	679	341
			51.9%	54.6%	59.3%	56.8%	52.0%
	2 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	55	28	25	53	39
			5.2%	4.5%	4.4%	4.5%	5.9%
		既契約の保障内容を診断して欲しい	33	19	20	39	15
			3.1%	3.0%	3.5%	3.3%	2.3%
		合計	88	47	45	92	54
			8.3%	7.5%	7.9%	7.7%	8.2%
	3 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	35	18	9	27	22
			3.3%	2.9%	1.6%	2.3%	3.4%
		販売している会社を教えてください	10	10	8	18	12
			0.9%	1.6%	1.4%	1.5%	1.8%
		自分のニーズに合っているか教えてください	49	17	14	31	11
			4.6%	2.7%	2.2%	2.6%	1.7%
商品内容を教えてください		13	17	9	26	6	
	1.2%	2.8%	1.5%	2.2%	0.9%		
	転換における注意点を教えてください	1	0	1	1	1	
		0.1%	0.0%	0.2%	0.2%	0.2%	
	合計	108	62	41	103	52	
		10.2%	9.9%	7.2%	8.6%	7.9%	
4 契約条件に関する相談	告知義務について教えてください	52	52	30	82	43	
		4.9%	8.3%	5.3%	6.9%	6.6%	
	契約年齢範囲について教えてください	0	2	1	3	0	
		0.0%	0.3%	0.2%	0.3%	0.0%	
	合計	52	54	31	85	43	
		4.9%	8.6%	5.4%	7.1%	6.6%	
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	41	14	14	28	16	
		3.9%	2.2%	5.3%	2.3%	2.4%	
	保障を減らしたい	12	1	4	5	7	
		1.1%	0.2%	0.7%	0.4%	1.1%	
	保障内容を変更(増額含む)したい	10	5	5	10	6	
	1.0%	0.8%	0.8%	1.6%	0.9%		
	合計	63	20	23	43	29	
		5.9%	3.2%	4.0%	3.6%	4.4%	
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ください	25	18	17	35	29	
		2.4%	2.9%	3.0%	2.9%	4.4%	
	合計	25	18	17	35	29	
		2.4%	2.9%	3.0%	2.9%	4.4%	
7 その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	92	46	51	97	64	
		8.7%	7.4%	8.9%	8.1%	9.8%	
	その他	64	22	20	42	30	
		6.0%	3.5%	3.5%	3.5%	4.6%	
	合計	156	68	71	139	94	
		14.7%	10.9%	12.5%	11.6%	14.3%	
一般相談合計			1,042	610	566	1,176	642
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	15	14	4	18	11	
		1.4%	2.2%	0.7%	1.5%	1.7%	
	破綻・更正手続適用会社の既契約取扱について教えてください	2	1	0	1	3	
		0.2%	0.2%	0.0%	0.1%	0.5%	
	合計	17	15	4	19	14	
		1.6%	2.4%	0.7%	1.6%	2.1%	
全相談合計			1,059	625	570	1,195	656

## 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	117	34.3%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	53	45.3%
				2 解約の手續きについて	20	17.1%
				3 名義変更の手續きについて	12	10.3%
				4 契約内容変更(減額・払済・延長・中途付加等)の手續きについて	10	8.5%
				5 払込満了時の特約保険料について	2	1.7%
				5 契約者貸付・自動振替貸付について	2	1.7%
				その他	18	15.4%
2	税金について教えて欲しい	113	33.1%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	88	77.9%
				2 生命保険料控除の内容について	12	10.6%
				3 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	7	6.2%
				その他	6	5.3%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	111	32.6%	1 保険金・給付金の支払基準について	50	45.0%
				2 保険料・配当金について	21	18.9%
				3 解約返戻金について	11	9.9%
				4 解除、保険金・給付金の不支払いについて	6	5.4%
				5 払込満了時の特約保険料について	2	1.8%
				6 契約者貸付・自動振替貸付について	2	1.8%
				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)	1	0.9%
その他	18	16.2%				
合 計		341	100.0%	合 計	341	

### (2)「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	39	72.2%	1 主契約の内容について	33	84.6%
				2 特約の内容について	5	12.8%
				その他	1	2.6%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	15	27.8%	1 保障内容の妥当性の確認について	12	80.0%
				2 必要とする保障内容の確認について	3	20.0%
				その他	0	0.0%
合 計		54	100.0%	合 計	54	

○ 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	33	61.1%
2	自分に合っているか不安だから	14	25.9%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	1	1.9%
	その他	6	11.1%
合 計		54	100.0%

(3)「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	22	42.3%
2	販売している会社を教えて欲しい	12	23.1%
3	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	11	21.2%
4	商品内容を教えて欲しい	6	11.5%
5	転換における注意点を教えて欲しい	1	1.9%
合 計		52	100.0%

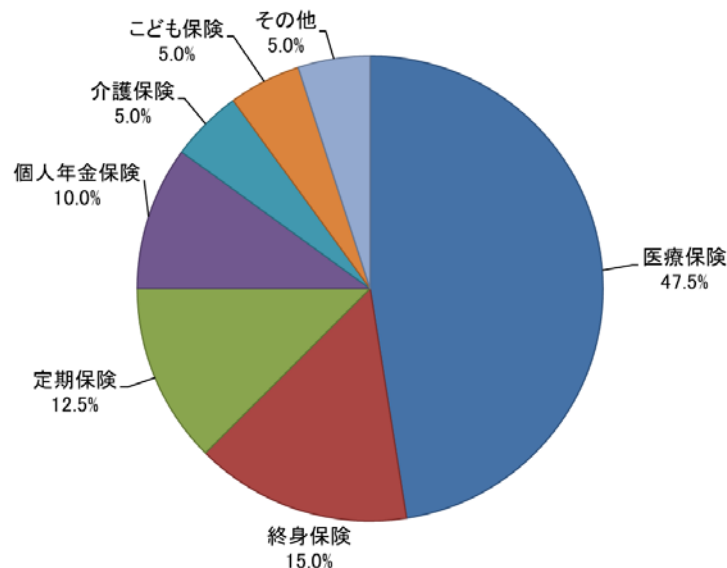
○ 相談理由・きっかけは次のとおりでした。

理由・きっかけ		件数	占率
1	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	18	34.6%
2	商品内容に関心を持ったことから	10	19.2%
3	営業職員や代理店などから勧められている	9	17.3%
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	5	9.6%
その他		10	19.2%
合 計		52	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	24	46.2%
2	死亡保障のための保険の契約について	14	26.9%
3	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)について	4	7.7%
4	老後準備のための保険の契約について	3	5.8%
5	介護保障のための保険の契約について	2	3.8%
その他		5	9.6%
合 計		52	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)



(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	43	100.0%	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	19	44.2%
				2 告知義務違反について	12	27.9%
				3 告知する内容について	10	23.3%
				その他	2	4.7%
合 計		43	100.0%	合 計	43	

(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	16	55.2%	1 減額について	6	37.5%
				1 解約について	6	37.5%
				3 払済・延長について	1	6.3%
				3 減額更新・更新拒否について	1	6.3%
				その他	2	12.5%
2	保障を減らしたい	7	24.1%	1 解約について	5	71.4%
				2 減額更新・更新拒否について	1	14.3%
				2 払済・延長について	1	14.3%
3	保障内容を変更(増額含む)したい	6	20.7%	1 医療保障重視への変更について	3	50.0%
				2 貯蓄性重視への変更について	1	16.7%
				その他	2	33.3%
合 計		29	100.0%	合 計	29	

○ 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	8	27.6%
2	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	6	20.7%
2	保険料の支払いが困難になったので	6	20.7%
4	保障が多いと思うので	5	17.2%
	その他	4	13.8%
合 計		29	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	公的医療保険制度の仕組み・内容について	15	51.7%
2	公的年金制度の仕組み・内容について	13	44.8%
	その他	1	3.4%
合 計		29	100.0%



## 《参考》外貨建保険関連、新型コロナウイルス感染症関連の相談

上記の「生命保険に関する一般相談」、下記の「生命保険会経営に関する相談」を合わせた全相談について、「外貨建保険」、「新型コロナウイルス感染症」をキーワードに挙げた相談者数は次の通りとなりました。

### ① 外貨建保険に関する相談者数:23名

#### 事例

- ・親が元本保証ありと認識して外貨建保険を契約したが、実際は違うようだ。どういう仕組みなのか。(40代男性)
- ・外貨建の変額個人年金保険について、受取時の税金はどうなるのか。(30代女性) 等

### ② 新型コロナウイルスに関連した生命保険等の相談者数:21名

#### 事例

- ・新型コロナウイルスによる特別措置の保険料猶予期間延長が終わった時点で、もし保険料を支払えない場合は即時に契約が失効するのか。(60代男性)
- ・契約者貸付の特別措置で利息免除があると聞いた。過去受けた貸付分も対象なのか。(50代男性) 等

## 3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

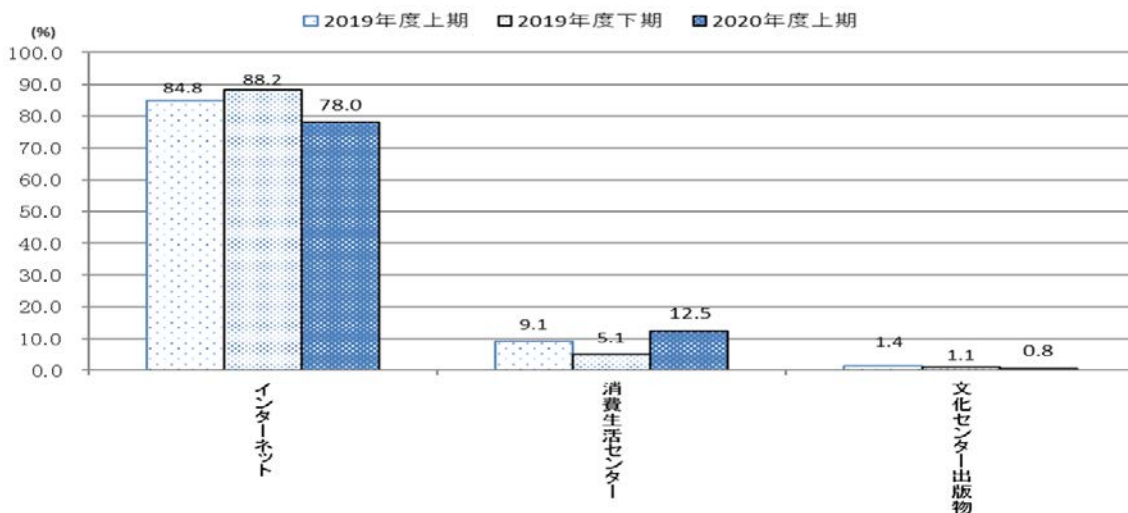
○ 「生命保険会社の経営に関する相談」は次のとおりでした。

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	11	78.6%	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	54.5%
				2 契約している会社の信用確認について	4	36.4%
				3 契約検討している会社の信用確認について	1	9.1%
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	3	21.4%	1 既契約の取扱いについて	3	100.0%
合計		14	100.0%	合計	14	

## 4. 相談形態および認知経路

- 今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の一環として訪問相談を休止中のため、相談件数656件のすべてが電話相談となりました。
- 文化センターの認知経路の上位はインターネットが78.0%(512件)、消費生活センターが12.5%(82件)、文化センター出版物が0.8%(5件)となりました。

主な認知経路別の占率推移



※上記のほか、認知経路には「その他」(同じ相談者からの2回目以降の相談等)、「不明」などがある

## 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	380	57.9%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	246	37.5%
3	消費生活センターから紹介されたので	12	1.8%
4	営業職員の説明を再認識したいから	5	0.8%
5	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	4	0.6%
	その他	9	1.4%
合 計		656	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 56.3%を占めました。年代別で見ると女性は 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	29	113	121	59	43	0	369
	占率	0.0%	0.6%	4.4%	17.2%	18.4%	9.0%	6.6%	0.0%	56.3%
男性	件数	3	7	41	66	60	85	25	0	287
	占率	0.5%	1.1%	6.3%	10.1%	9.1%	13.0%	3.8%	0.0%	43.8%
合計	件数	3	11	70	179	181	144	68	0	656
	占率	0.5%	1.7%	10.7%	27.3%	27.6%	22.0%	10.4%	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 52.9%を占めました。年代別で見ると女性は 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	21	52	66	44	61	23	269
	占率	0.0%	0.4%	3.7%	9.1%	11.6%	7.7%	10.7%	4.0%	47.1%
男性	件数	0	4	23	43	44	85	52	51	302
	占率	0.0%	0.7%	4.0%	7.5%	7.7%	14.9%	9.1%	8.9%	52.9%
合計	件数	0	6	44	95	110	129	113	74	571
	占率	0.0%	1.1%	7.7%	16.6%	19.3%	22.6%	19.8%	13.0%	100.0%

※性別判明分の集計

※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次のとおりでした。
- 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. 既契約の診断・内容確認に関する相談	3. 生命保険の加入検討の相談	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	71.4%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	100.0%
30代	54.3%	5.7%	8.6%	12.9%	1.4%	2.9%	14.3%	0.0%	100.0%
40代	58.7%	7.8%	2.8%	8.9%	2.8%	2.2%	15.6%	1.1%	100.0%
50代	51.9%	9.9%	5.0%	6.1%	6.6%	3.3%	13.8%	3.3%	100.0%
60代	47.2%	8.3%	11.1%	3.5%	4.9%	6.3%	15.3%	3.5%	100.0%
70代～	38.2%	8.8%	20.6%	2.9%	5.9%	8.8%	13.2%	1.5%	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次のとおりでした。
- 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. 既契約の診断・内容確認に関する相談	3. 生命保険の加入検討の相談	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	52.9%	8.0%	8.0%	6.6%	4.5%	4.5%	12.9%	2.5%	100.0%
消費生活センター	52.4%	4.9%	3.7%	8.5%	3.7%	1.2%	24.4%	1.2%	100.0%
文化センター出版物	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	0.0%	0.0%	100.0%

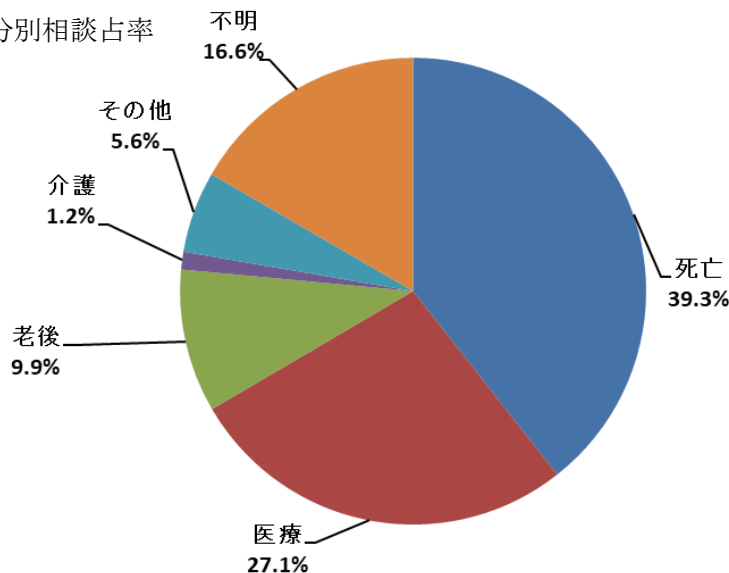
※文化センターでは消費者からの相談を上記8区分に分類している。区分の詳細な内容は資料4ページ参照

※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(39.4%)、次いで医療(27.2%)、老後(9.9%)などとなりました。

● 保障区分別相談占率



(5) 都道府県別相談件数

- 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 6 都道府県)

順位	都道府県	件数	順位	都道府県	件数
1	東京	286 件	4	埼玉	28 件
2	千葉	44 件	5	大阪	18 件
3	神奈川	33 件	6	愛知	13 件

※都道府県判明分の集計