

2020 年度版

# 生命保険相談レポート

<2020 年 4 月～2021 年 3 月>

I. 2020 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 .....	12

 公益財団法人 生命保険文化センター

生活情報室

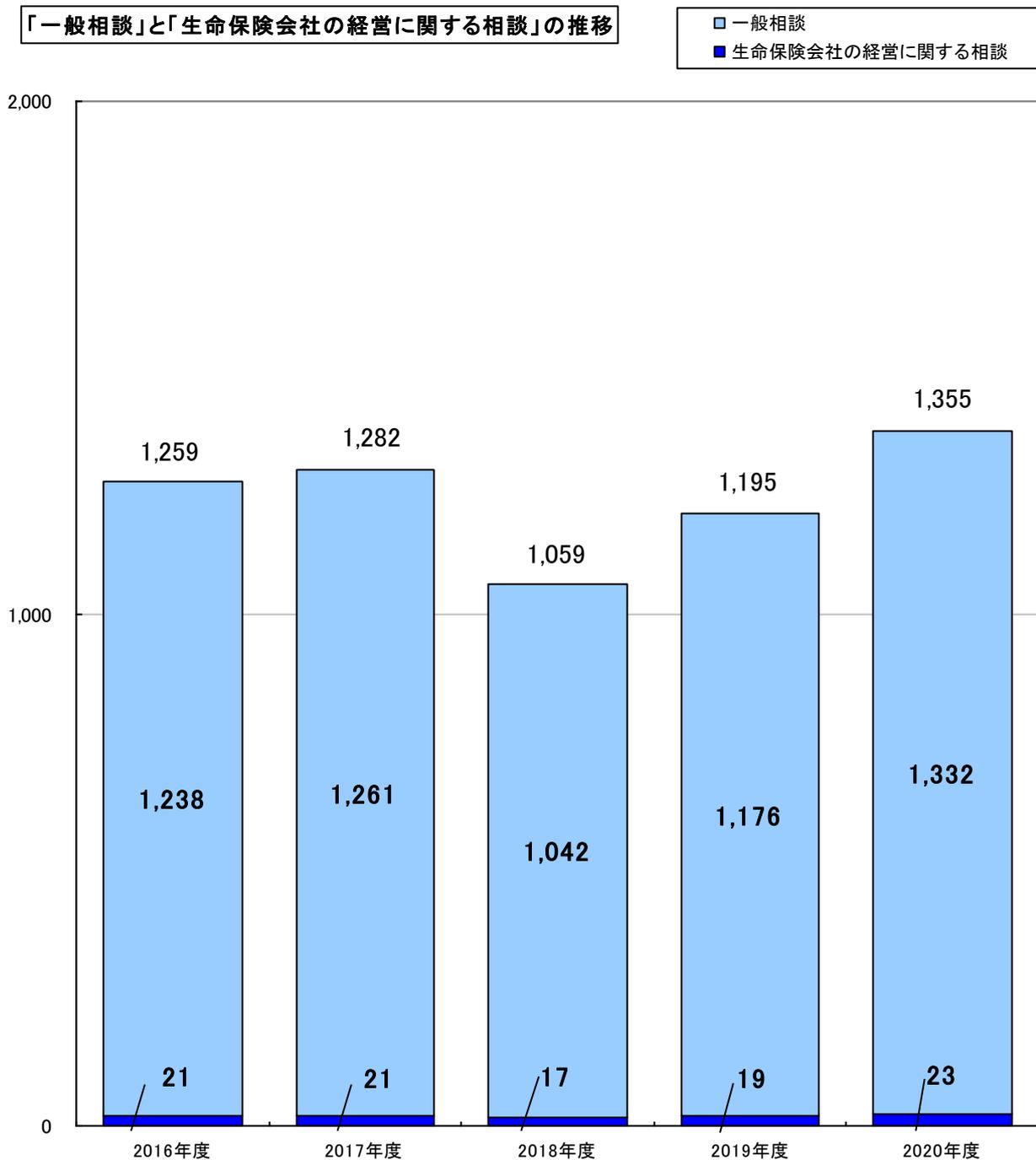
## I. 2020 年度相談の概要

生命保険文化センター(以下:文化センター)が2020年度(2020年4月~2021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、1,355件と前年度と比べ増加(160件増、前年比113.4%)しました。なお、2020年度は

相談受付件数1,355件のうち「生命保険に関する一般相談」は1,332件(前年度1,176件)、「生命保険会社の経営に関する相談」が23件(前年度19件)でした。

なお、2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、訪問相談を中止しています。

「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」、「告知義務について教えて欲しい」となりました。

順位	2018年度	2019年度	2020年度
1	<p>税金について 教えて欲しい</p> <p>208件 19.6%</p>	<p>生命保険の仕組み について教えて 欲しい</p> <p>256件 21.4%</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(212件) ○生命保険料控除の内容について(34件) 他</p> <p>291件 21.5%</p>
2	<p>各種手続きにつ いて教えて欲しい</p> <p>173件 16.3%</p>	<p>税金について 教えて欲しい</p> <p>230件 19.2%</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(108件) ○解約の手続きについて(32件) 他</p> <p>233件 17.2%</p>
3	<p>生命保険の仕組み について教えて 欲しい</p> <p>169件 16.0%</p>	<p>各種手続きにつ いて教えて欲しい</p> <p>193件 16.2%</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(102件) ○保険料・配当金について(35件) 他</p> <p>224件 16.5%</p>
4	<p>営業職員・代理店 に関する問い合 わせ</p> <p>92件 8.7%</p>	<p>営業職員・代理店 に関する問い合 わせ</p> <p>97件 8.1%</p>	<p>営業職員・代理店に関する問い合わせ</p> <p>112件 8.3%</p>
5	<p>既契約の内容を確 認したい</p> <p>55件 5.2%</p>	<p>告知義務につ いて 教えて欲しい</p> <p>82件 6.9%</p>	<p>告知義務について教えて欲しい</p> <p>85件 6.3%</p>

※2020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 1,355 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	2020年度		(参考)2019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	291	21.5%	230	19.2%
2	各種手続きの仕方について教えて欲しい	233	17.2%	193	16.2%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	224	16.5%	256	21.4%
4	営業職員・代理店に関する問い合わせ	112	8.3%	97	8.1%
5	告知義務について教えて欲しい	85	6.3%	82	6.9%
6	既契約の内容確認をしたい	84	6.2%	53	4.4%
7	社会保障制度について教えて欲しい	52	3.8%	35	2.9%
8	商品選択のポイントについて教えて欲しい	37	2.7%	27	2.3%
9	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	31	2.3%	31	2.6%
10	保険料負担を減らしたい	27	2.0%	28	2.3%
11	既契約の保障内容を診断して欲しい	25	1.8%	39	3.3%
12	商品内容を教えて欲しい	21	1.5%	26	2.2%
13	販売している会社を教えて欲しい	17	1.3%	18	1.5%
14	保障を減らしたい	15	1.1%	5	0.4%
15	保障内容を変更(増額含む)したい	12	0.9%	10	0.8%
16	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0.2%	3	0.3%
17	転換における注意点を教えて欲しい	2	0.1%	1	0.1%
	その他	61	4.5%	42	3.5%
一般相談合計		1,332	98.3%	1,176	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	2020年度		(参考)2019年度	
	件数(件)	占率	件数(件)	占率
生命保険会社の信用・経営状況等について教えて欲しい	19	1.4%	18	1.5%
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	4	0.3%	1	0.1%
生命保険会社の経営に関する相談合計	23	1.7%	19	1.6%

全相談合計	1,355	100.0%	1,195	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」 291 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

- ・契約期間中に契約者変更をし、その後死亡保険金が支払われた場合の課税関係について。(50 代女性)
- ・医療費控除を申告する際に特定疾病保険金は差し引く必要があるか。(30 代男性)

##### <2 位> 「各種手続きの仕方について教えて欲しい」 233 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

- ・親が銀行窓口で保険契約を申し込んだが、商品内容を理解していない。クーリングオフができるか。(30 代女性)
- ・契約者である親が認知症となってしまったが契約を解約したい。(50 代男性)

##### <3 位> 「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」 224 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

- ・生命保険がオーバーローンで失効と言われたが、よくわからない。(70 代女性)
- ・当初説明を受けた配当金を含んだ解約返戻金が相当に少ないが問題はないのか。(60 代男性)

##### <4 位> 「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 112 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」 85 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

- ・2 年前に入院をしたが加入できる商品はあるか。(40 代女性)
- ・健康増進のために通院していても告知する必要があるか。(60 代男性)

#### <6位>「既契約の内容確認をしたい」 84 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**

- ・最近契約転換をしたが、どう変わったかわからないので説明してほしい。(50代女性)
- ・現在契約している商品に付加されている特約について説明してほしい。(30代女性)

#### <7位>「社会保障制度について教えて欲しい」 52 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**

- ・公的年金制度の法定免除について該当するか教えて欲しい。(40代女性)
- ・公的医療保険の高額療養費制度について教えてほしい。(20代男性)

#### <8位>「商品選択のポイントについて教えて欲しい」 37 件

生命保険を検討する際の保障内容や商品についての相談です。

##### **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)

#### <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**

- ・インターネットで加入できる保険商品を検討しているが、メリットとデメリットを教えてほしい。(70代男性)
- ・収入保障保険と定期保険はどちらに加入するのがよいか。(40代男性)

#### <10位>「保険料負担を減らしたい」 27 件

保険料の払込みが困難になった、保険料を儉約したい、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**

- ・コロナの影響で収入が下がり、保険料を圧縮したい。どのように整理すべきか。(40代女性)
- ・保険料負担が重いので、現在契約している保険会社から他社に乗り換えたい。(30代男性)

## <生命保険会社の経営に関する相談>

### ・「生命保険会社の信用・経営状況等について教えて欲しい」 19 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

- ・外貨建て商品を契約しているが、保険会社が破綻した場合にどうなるのか。(50代女性)
- ・外資系の保険会社に加入を検討しているが、信用問題はないか。(70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」 4 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ほ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	2018年度 累計	2019年度 累計	2020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	208	230	48	65	91	87	291
			19.6%	19.2%	16.1%	18.2%	26.8%	24.2%	21.5%
		2 各種手続きについて教えて欲しい	173	193	60	57	51	65	233
			16.3%	16.2%	20.1%	16.0%	15.0%	18.1%	17.2%
	3 生命保険の仕組みについて教えて欲しい	169	256	47	64	52	61	224	
		16.0%	21.4%	15.7%	17.9%	15.3%	17.0%	16.5%	
	合計	550	679	155	186	194	213	748	
		51.9%	56.8%	51.8%	52.1%	57.1%	59.3%	55.2%	
2	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	49	53	24	15	23	22	84
			4.6%	4.4%	8.0%	4.2%	6.8%	6.1%	6.2%
		2 既契約の保障内容を診断して欲しい	35	39	3	12	7	3	25
			3.3%	3.3%	1.0%	3.4%	2.1%	0.8%	1.8%
	合計	108	92	27	27	30	25	109	
		10.2%	7.7%	9.0%	7.6%	8.8%	7.0%	8.0%	
3	生命保険の加入検討の相談	1 商品選択のポイントについて教えて欲しい	55	27	10	12	8	7	37
			5.2%	2.3%	3.3%	3.4%	2.4%	1.9%	2.7%
		2 自分のニーズに合っているか教えて欲しい	33	31	6	5	11	9	31
			3.1%	2.6%	2.0%	1.4%	3.2%	2.5%	2.3%
	合計	88	103	24	28	26	30	108	
		8.3%	8.6%	8.0%	7.8%	7.6%	8.4%	8.0%	
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	41	82	19	24	19	23	85
			3.9%	6.9%	6.4%	6.7%	5.6%	6.4%	6.3%
		2 契約年齢範囲について教えて欲しい	12	3	0	0	1	2	3
			1.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	0.6%	0.2%
	合計	63	85	19	24	20	25	88	
		5.9%	7.1%	6.4%	6.7%	5.9%	7.0%	6.5%	
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	52	28	8	8	4	7	27
			4.9%	2.3%	2.7%	2.2%	1.2%	1.9%	2.0%
		2 保障を減らしたい	0	5	4	3	3	5	15
			0.0%	0.4%	1.3%	0.8%	0.9%	1.4%	1.1%
		3 保障内容を変更(増額含む)したい	0	10	1	5	4	2	12
	0.0%	0.9%	0.3%	1.4%	1.2%	0.6%	0.9%		
	合計	52	43	13	16	11	14	54	
		4.9%	3.6%	4.3%	4.5%	3.2%	3.9%	4.0%	
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	25	35	14	15	11	12	52
			2.4%	2.9%	4.7%	4.2%	3.2%	3.3%	3.8%
		合計	25	35	14	15	11	12	52
		2.4%	2.9%	4.7%	4.2%	3.2%	3.3%	3.8%	
7	その他	1 営業職員・代理店に関する問い合わせ	92	97	34	30	28	20	112
			8.7%	8.1%	11.4%	8.4%	8.2%	5.6%	8.3%
		2 その他	64	42	7	23	16	15	61
			6.0%	3.5%	2.3%	6.4%	4.7%	4.2%	4.5%
	合計	156	139	41	53	44	35	173	
		14.7%	11.6%	13.7%	14.8%	12.9%	9.7%	12.8%	
一般相談合計		1,042	1,176	293	349	336	354	1,332	
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・経営状況等について教えて欲しい	15	18	5	6	4	4	19
			1.4%	1.5%	1.7%	1.7%	1.2%	1.1%	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	1	1	2	0	1	4
			0.2%	0.1%	0.3%	0.6%	0.0%	0.3%	0.3%
	合計	17	19	6	8	4	5	23	
		1.6%	1.6%	2.0%	2.2%	1.2%	1.4%	1.7%	
全相談合計		1,059	1,195	299	357	340	359	1,355	

## 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	291	38.9%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	212	72.9%
				2 生命保険料控除の内容について	34	11.7%
				3 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	25	8.6%
				その他	20	6.9%
2	各種手続きについて教えて欲しい	233	31.1%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	108	46.4%
				2 解約の手続きについて	32	13.7%
				3 名義変更の手続きについて	27	11.6%
				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	20	8.6%
				5 クーリング・オフの手続きについて	7	3.0%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	4	1.7%
				その他	35	15.0%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	224	29.9%	1 保険金・給付金の支払基準について	102	45.5%
				2 保険料・配当金について	35	15.6%
				3 解約返戻金について	16	7.1%
				4 契約者貸付・自動振替貸付について	9	4.0%
				4 解除、保険金・給付金の不支払いについて	9	4.0%
				6 各種利率について(予定利率・前納割引率・据え置き利率等)	5	2.2%
				7 払込満了時の特約保険料について	3	1.3%
				8 解約の手続きについて	1	0.4%
				その他	44	19.6%
合 計		748	100.0%	合 計	748	

### (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	84	77.1%	1 主契約の内容について	68	81.0%
				2 特約の内容について	14	16.7%
				その他	2	2.4%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	25	22.9%	1 保障内容の妥当性の確認について	20	80.0%
				2 必要とする保障内容の確認について	5	20.0%
合 計		109	100.0%	合 計	109	

○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	70	64.2%
2	自分に合っているか不安だから	27	24.8%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	2	1.8%
	その他	10	9.2%
合 計		109	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	37	34.3%
2	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	31	28.7%
3	商品内容を教えて欲しい	21	19.4%
4	販売している会社を教えて欲しい	17	15.7%
5	転換における注意点を教えて欲しい	2	1.9%
合 計		108	100.0%

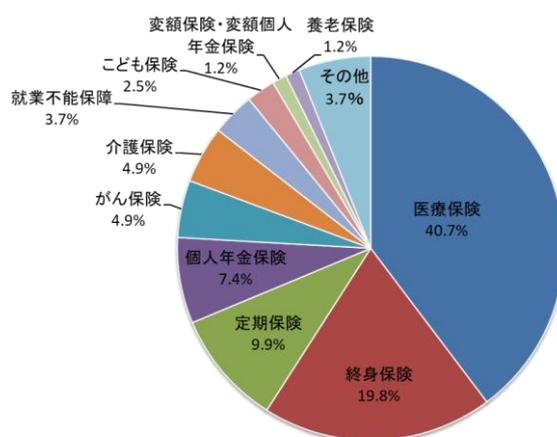
○相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	32	29.6%
2	商品内容に関心を持ったことから	29	26.9%
3	生活環境の変化(結婚、就職、出生など)に合わせて	25	23.1%
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	6	5.6%
	その他	16	14.8%
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	医療保障のための保険の契約について	42	38.9%
2	死亡保障のための保険の契約について	32	29.6%
3	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)について	11	10.2%
4	老後準備のための保険の契約について	6	5.6%
5	介護保障のための保険の契約について	4	3.7%
6	がんに備えた保険の契約について	3	2.8%
6	貯蓄のための保険の契約について	3	2.8%
	その他	7	6.5%
合 計		108	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。



(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	85	96.6%	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	37	43.5%
				2 告知義務違反について	20	23.5%
				2 告知する内容について	20	23.5%
				その他	8	9.4%
2	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	3.4%	1 現在の年齢で契約できる商品について	3	100.0%
				その他	0	0.0%
合 計		88	100.0%	合 計	88	

(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	27	50.0%	1 減額について	10	37.0%
				1 解約について	10	37.0%
				3 減額更新・更新拒否について	3	11.1%
				4 払済・延長について	1	3.7%
				その他	3	11.1%
2	保障を減らしたい	15	27.8%	1 解約について	6	40.0%
				2 減額について	5	33.3%
				3 減額更新・更新拒否について	3	20.0%
				4 払済・延長について	1	6.7%
3	保障内容を変更(増額含む)したい	12	22.2%	1 医療保障重視への変更について	6	50.0%
				2 貯蓄性重視への変更について	2	16.7%
				2 老後準備重視への変更について	2	16.7%
				その他	2	16.7%
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。

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って	15	27.8%
2	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	12	22.2%
3	保険料の支払いが困難になったので	12	22.2%
4	保障が多いと思うので	7	13.0%
5	保障が少ないと思うので	2	3.7%
	その他	6	11.1%
合 計		54	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	26	50.0%
2	公的年金制度の仕組み・内容について	25	48.1%
	その他	1	1.9%
合 計		52	100.0%

※上記(1)～(6)の各分類における相談のうち、外貨建て保険に関する相談件数は 39 件ありました。

また、新型コロナウイルスに関連した相談件数は 34 件ありました。

【抜粋】

- ・外貨建て保険を解約したが、解約控除というものが差し引かれた。これは何か。(60 代女性)
- ・外貨建て保険で、現在は円高なので外貨で受け取りたいが、可能か。(70 代男性)
- ・コロナウイルスに罹患したが、在宅療養を指示された。生命保険の給付は受けられるか。(30 代女性)
- ・コロナの影響で収入が減って、保険料が支払えないがどうすればよいか。(40 代女性) 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・経営状況等について教えて欲しい	19	82.6%	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)	12	63.2%
				2 契約している会社の信用・経営状況等について	6	31.6%
				3 契約検討している会社の信用・経営状況等について	1	5.3%
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	4	5.3%	その他	4	100.0%
合 計		23	100.0%	合 計	23	

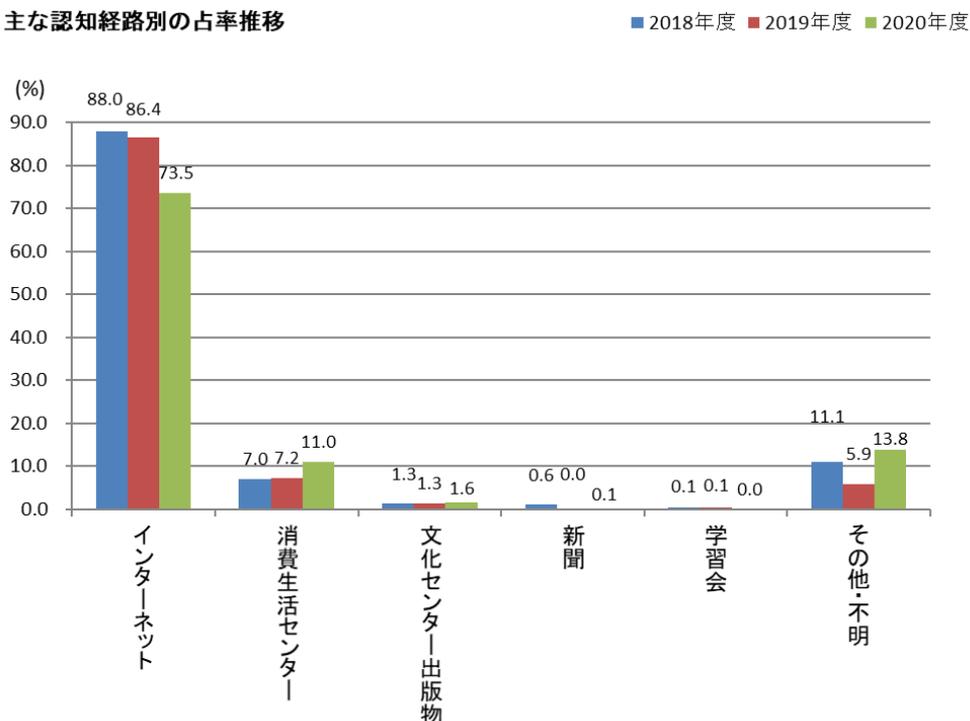
#### 4. 相談形態および認知経路

○文化センターが受け付けた生命保険相談形態は、すべてが電話相談(1,355 件)となりました。

※新型コロナウイルス感染防止のため、訪問相談を休止しています。

○文化センターの認知経路の上位はインターネットが 73.5% (993 件)、消費生活センターが 11.0% (149 件)、文化センター出版物が 1.6% (22 件)などとなりました。

主な認知経路別の占率推移



#### 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	871	64.3%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	428	31.6%
3	消費生活センターから紹介されたので	17	1.3%
4	営業職員の説明を再認識したいから	12	0.9%
5	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	10	0.7%
	その他	17	1.3%
合計		1,355	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 56.5%を占めました。年代別で女性は 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	6	57	220	<b>248</b>	139	96	0	766
	占率	0.0%	0.4%	4.2%	16.2%	<b>18.3%</b>	10.3%	7.1%	0.0%	56.5%
男性	件数	3	9	77	145	139	<b>159</b>	57	0	589
	占率	0.2%	0.7%	5.7%	10.7%	10.3%	<b>11.7%</b>	4.2%	0.0%	43.5%
合計	件数	3	15	134	365	<b>387</b>	298	153	0	1,355
	占率	0.2%	1.1%	9.9%	26.9%	<b>28.6%</b>	22.0%	11.3%	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、男性が女性を上回り 55.3%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	0	10	35	92	<b>136</b>	99	122	43	537
	占率	0.0%	0.8%	2.9%	7.7%	<b>11.3%</b>	8.2%	10.2%	3.6%	44.7%
男性	件数	1	10	45	104	114	<b>155</b>	116	119	664
	占率	0.1%	0.8%	3.7%	8.7%	9.5%	<b>12.9%</b>	9.7%	9.9%	55.3%
合計	件数	1	20	80	196	250	<b>254</b>	238	162	1,201
	占率	0.1%	1.7%	6.7%	16.3%	20.8%	<b>21.1%</b>	19.8%	13.5%	100.0%

※性別不明分(154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	<b>72.2%</b>	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	5.6%	0.0%	100.0%
30代	<b>56.0%</b>	6.7%	5.2%	14.9%	1.5%	3.7%	11.2%	0.7%	100.0%
40代	<b>59.7%</b>	4.7%	7.7%	7.9%	1.9%	1.9%	15.1%	1.1%	100.0%
50代	<b>56.1%</b>	5.4%	9.0%	5.4%	5.9%	2.6%	13.2%	2.3%	100.0%
60代	<b>53.4%</b>	9.4%	9.7%	2.7%	4.7%	5.7%	11.7%	2.7%	100.0%
70代～	<b>43.1%</b>	20.3%	6.5%	6.5%	5.2%	7.2%	10.5%	0.7%	100.0%

※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。

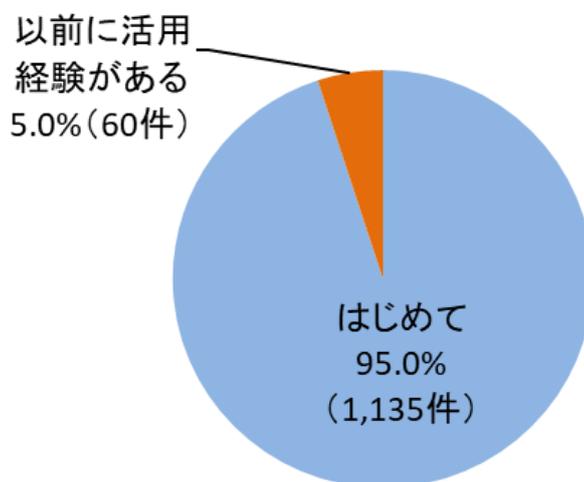
●主な認知経路別の相談区分

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	57.6%	7.4%	8.0%	6.5%	3.9%	3.4%	11.2%	2.0%	100.0%
消費生活センター	45.6%	6.7%	8.1%	9.4%	4.7%	2.0%	22.1%	1.3%	100.0%
文化センター出版物	68.2%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%	100.0%

※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

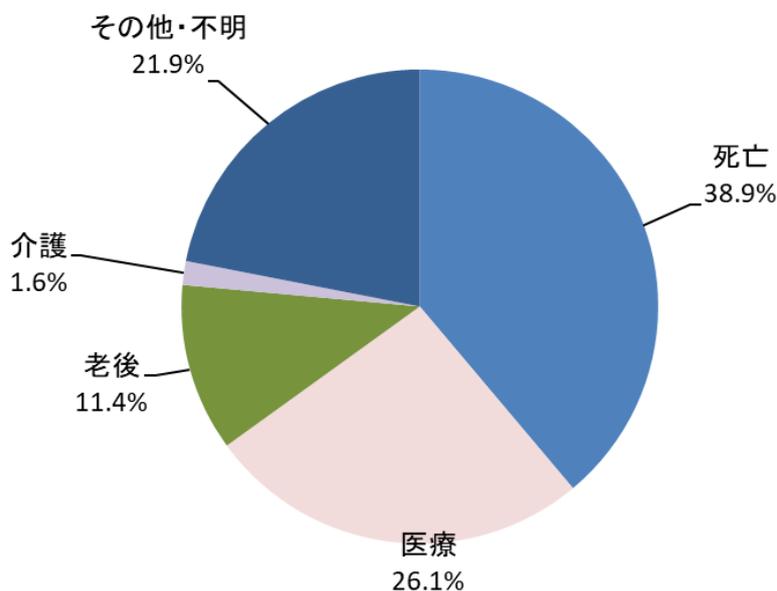
○文化センター相談窓口の活用経験について聞いたところ、「はじめて」の相談という人が、95.0% (1,135件)と、「以前に活用経験がある」5.0% (60件)を大きく上回っています。



(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(38.9%)、次いで医療(26.1%)、老後(11.4%)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	570 件	5	大阪	36 件
2	千葉	86 件	7	福岡	25 件
3	神奈川	78 件	8	滋賀	22 件
4	埼玉	52 件	9	愛知	20 件
5	兵庫	36 件	9	静岡	20 件

※判明分のみの集計。