

2021 年度版

生命保険相談レポート

<2021 年 4 月～2022 年 3 月>

I. 2021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	5

<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)	8
2. 一般相談の内容	9
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容	12
4. 相談形態および認知経路	13
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. 2021 年度相談の概要

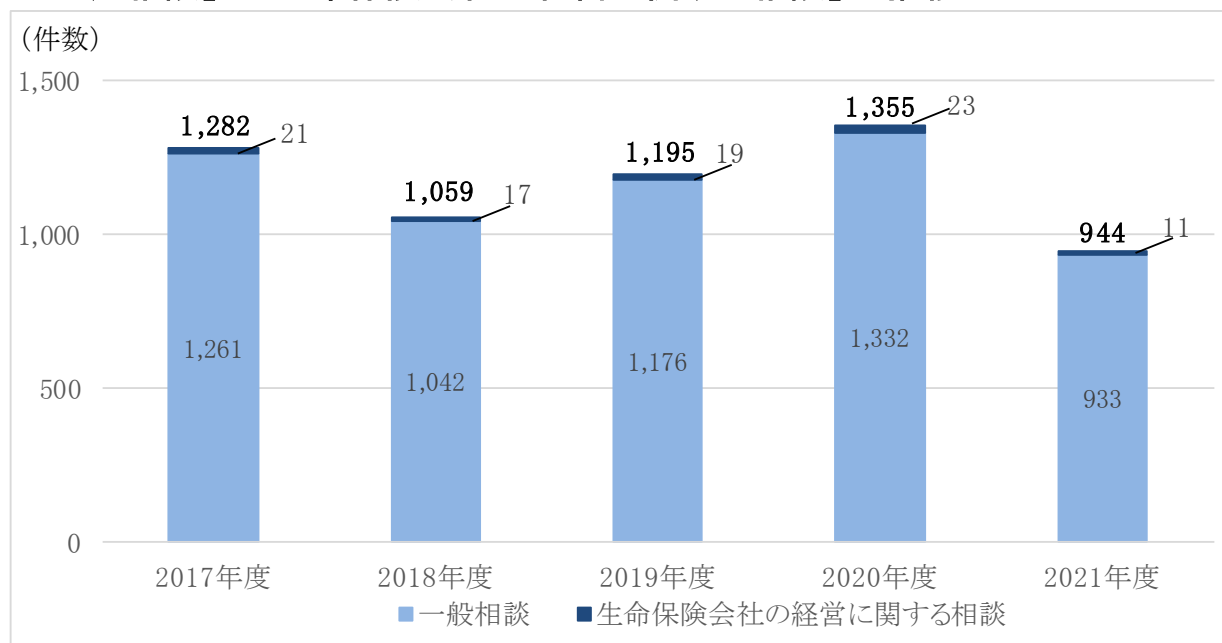
生命保険文化センター(以下:文化センター)が2021年度(2021年4月～2022年3月)に受け付けた消費者からの生命保険に関する相談件数は、944件と前年度と比べ減少(前年度1,355件、前年度比▲30.3%)しました。

なお、2021年度は相談受付件数944件のうち「生命保険に関する一般相談」は933件(前年度1,332件、前年度比▲30.0%)、「生命保険会社の経営に関する相談」が11件(前年度23件、前年度比▲52.2%)でした。なお、2021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。

前年2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響による在宅時間の増加などが要因となり、税金ならびに各種手続き、生命保険の仕組み等の相談が増加しました。2021年度は、多くの項目で相談件数の減少が見られ、特に前年2020年度に多かった税金に関する相談の減少が顕著となりました。各項目の相談件数が減少した要因として、事業活動の正常化や在宅時間の減少ならびに生命保険に関する一般的な相談の機運が一巡したことなどが考えられます。

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度 ①	2021年度 ②	前年度比 (②-①)/①
一般相談	1,261	1,042	1,176	1,332	933	▲30.0%
生命保険会社の経営に関する相談	21	17	19	23	11	▲52.2%
合計	1,282	1,059	1,195	1,355	944	▲30.3%

○「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、「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」、「税金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・既契約の内容確認をしたい（同率）」となりました。

順位	2019年度	2020年度	2021年度	
1	<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</p> <p>291件 21.5%</p>	<p>各種手続きについて教えて欲しい ○保険金・給付金等の受取手続きについて(68件) ○解約の手続きについて(29件) 他</p> <p>183件 19.4%</p>	
2	<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</p> <p>233件 17.2%</p>	<p>生命保険の仕組みについて教えて欲しい ○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(29件) 他</p> <p>170件 18.0%</p>	
3	<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</p> <p>224件 16.5%</p>	<p>税金について教えて欲しい ○保険金・年金・給付金等の受取時の税金について(117件) ○生命保険料控除の内容について(8件) 他</p> <p>159件 16.8%</p>	
4	<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>	<p>営業職員・代理店に関する問い合わせ</p> <p>79件 8.4%</p>	
5	<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>	<p>告知義務について教えて欲しい</p> <p>56件 5.9%</p> <p>既契約の内容確認をしたい</p> <p>56件 5.9%</p>	

※2021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＞8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 944 件を、相談内容・消費者の意向別に集計した結果は以下のとおり。

「税金について教えて欲しい」の相談件数が前年より減少(前年度差▲132件)したことなどの影響により、相談受付件数は前年より減少(前年度差▲411件)しました。

○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		2021年度		前年度差	
		件数(件)	占率	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	233	17.2%	183	19.4%	▲50	2.2%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	224	16.5%	170	18.0%	▲54	1.5%
3	税金について教えて欲しい	291	21.5%	159	16.8%	▲132	▲4.6%
4	営業職員・代理店に関する問い合わせ	112	8.3%	79	8.4%	▲33	0.1%
5	告知義務について教えて欲しい	85	6.3%	56	5.9%	▲29	▲0.3%
5	既契約の内容確認をしたい	84	6.2%	56	5.9%	▲28	▲0.3%
7	自分のコースに合っているか教えて欲しい	31	2.3%	49	5.2%	18	2.9%
8	社会保障制度について教えて欲しい	52	3.8%	28	3.0%	▲24	▲0.9%
9	保険料負担を減らしたい	27	2.0%	22	2.3%	▲5	0.3%
10	商品選択のポイントについて教えて欲しい	37	2.7%	21	2.2%	▲16	▲0.5%
11	販売している会社を教えて欲しい	17	1.3%	18	1.9%	1	0.7%
12	既契約の保障内容を診断して欲しい	25	1.8%	16	1.7%	▲9	▲0.2%
13	商品内容を教えて欲しい	21	1.5%	11	1.2%	▲10	▲0.4%
14	保障内容を変更(増額含む)したい	12	0.9%	7	0.7%	▲5	▲0.1%
15	保障を減らしたい	15	1.1%	5	0.5%	▲10	▲0.6%
16	転換における注意点を教えて欲しい	2	0.1%	1	0.1%	▲1	▲0.0%
17	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0.2%	0	0.0%	▲3	▲0.2%
	その他	61	4.5%	52	5.5%	▲9	1.0%
一般相談合計		1,332	98.3%	933	98.8%	▲399	0.5%

○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		2021年度		前年度差	
	件数(件)	占率	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%	11	1.2%	▲8	▲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	4	0.3%	0	0.0%	▲4	▲0.3%
生命保険会社の経営に関する相談合計	23	1.7%	11	1.2%	▲12	▲0.5%
全相談合計	1,355	100.0%	944	100.0%	▲411	-

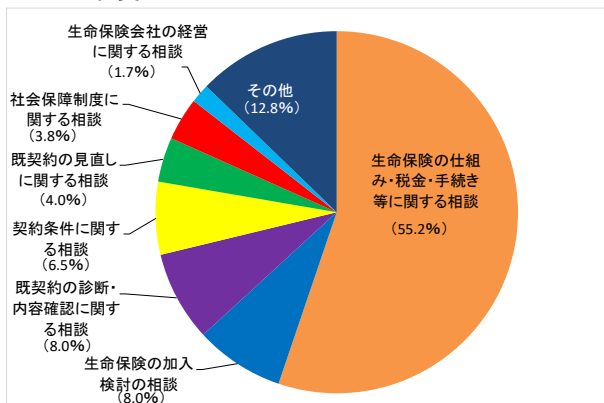
<相談内容別件数・占率>

相談内容別に集計した結果、「生命保険の仕組み・税金・手続き等に関する相談」が 512 件(前年度差▲236 件)と一番多く、次に「生命保険の加入検討の相談」が 100 件(前年度差▲8 件)と多くなりました。

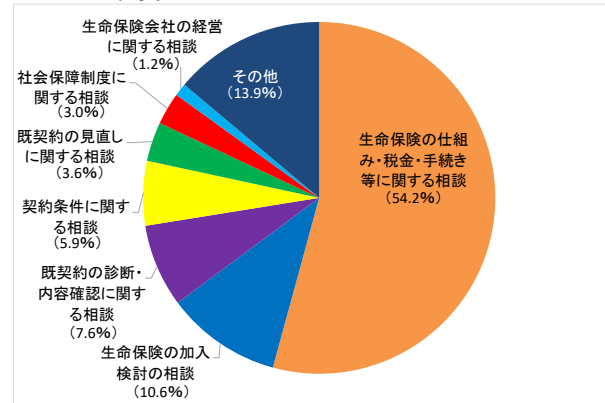
(占率は全相談合計に占める割合)

	2020年度		2021年度		前年度差	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
生命保険の仕組み・税金・手続き等に関する相談	748	55.2%	512	54.2%	▲236	▲1.0%
生命保険の加入検討の相談	108	8.0%	100	10.6%	▲8	2.6%
既契約の診断・内容確認に関する相談	109	8.0%	72	7.6%	▲37	▲0.4%
契約条件に関する相談	88	6.5%	56	5.9%	▲32	▲0.6%
既契約の見直しに関する相談	54	4.0%	34	3.6%	▲20	▲0.4%
社会保障制度に関する相談	52	3.8%	28	3.0%	▲24	▲0.9%
生命保険会社の経営に関する相談	23	1.7%	11	1.2%	▲12	▲0.5%
その他	173	12.8%	131	13.9%	▲42	1.1%
全相談合計	1,355	100.0%	944	100.0%	▲411	-

<2020年度>



<2021年度>



Ⅲ. 具体的相談事例

<一般相談の内容上位 10 項目>

<1位>「各種手続きの仕方について教えて欲しい」 183 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）
- ・必要性が無くなったので解約したい。（50代男性）

<2位>「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」 170 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

- ・外貨建保険は、円建保険となりが違うのか教えて欲しい。（70代女性）
- ・養老保険に契約しているが、支払った保険料は解約返戻金として返ってくるのか。（60代男性）

<3位>「税金について教えて欲しい」 159 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

- ・受け取った死亡保険金には税金がかかるのでしょうか。（50代女性）
- ・医療保険に加入しているが、生命保険料控除額はどのように計算するのか。（30代男性）

<4位>「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 79 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

- ・担当の営業職員の対応が悪かった。担当者を変えて欲しいが可能か。（50代男性）
- ・銀行、募集代理店、保険会社の募集人など、どこで加入しても全く同じ商品なのか。（30代男性）

<5位>「告知義務について教えて欲しい」 56 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

- ・告知義務違反をした場合、「2年経過したら解除されない」という話を聞いたが、正しいのか。（60代男性）
- ・健康のため市販薬を飲んでいるが、これも告知する必要があるのか。（60代男性）

<5位>「既契約の内容確認をしたい」 56 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

- ・母が亡くなったので、遺品の整理をしたのだが、生命保険証券が見当たらない。保険会社や保険の内容を確認したいのだが、どうしたらよいか。(50代女性)
- ・保険会社から契約確認の連絡が来たが、どのようなものなのか教えて欲しい。(40代男性)

<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

- ・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欲しい。(70代男性)
- ・掛け捨ての保険と終身保険はどちらに加入するのがよいか。(40代男性)

<8位>「社会保障制度について教えて欲しい」 28 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

- ・健康保険の高額療養費制度に該当するか教えて欲しい。(40代女性)
- ・夫婦で自営業を営んでいるが、もし妻が先に亡くなり、父子家庭になった場合は夫に遺族基礎年金が支給されるか教えて欲しい。(60代男性)

<9位>「保険料負担を減らしたい」 22 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

- ・自身の定年を控え、家族の保障で減らせる部分がないか教えて欲しい。(50代男性)
- ・医療保険に加入しているが保険料負担が大きい。何か負担を軽減する方法があるか教えて欲しい。(30代男性)

<10位>「商品選択のポイントについて教えて欲しい」 21 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

- ・老後の資金準備としてどのような生命保険があるのか教えて欲しい。(50代男性)
- ・保険会社から見直しを提案されている。先進医療特約を付けたものに見直しをするように言われているが、そうするべきか。(40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・経営状況等について教えて欲しい」 11 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)

<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	2019年度 累計	2020年度 累計	2021年度				累計	
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期		
一般	1 生命保険の仕組み・税金・保金に関する相談	1 各種手続きについて教えて欲しい	193	233	50	40	50	43	183
			16.2%	17.2%	17.2%	17.7%	23.1%	20.3%	19.4%
		2 生命保険の仕組みについて教えて欲しい	256	224	54	38	44	34	170
			21.4%	16.5%	18.6%	16.8%	20.4%	16.0%	18.0%
		3 税金について教えて欲しい	230	291	59	37	31	32	159
			19.2%	21.5%	20.3%	16.4%	14.4%	15.1%	16.8%
		合計	679	748	163	115	125	109	512
			56.8%	55.2%	56.2%	50.9%	57.9%	51.4%	54.2%
	2 生命保険の加入検討の相談	1 自分のコースに合っているか教えて欲しい	31	31	12	15	6	16	49
			2.6%	2.3%	4.1%	6.6%	2.8%	7.5%	5.2%
		2 商品選択のポイントについて教えて欲しい	27	37	8	3	6	4	21
			2.3%	2.7%	2.8%	1.3%	2.8%	1.9%	2.2%
	合計	103	108	29	27	15	29	100	
		8.6%	8.0%	10.0%	11.9%	6.9%	13.7%	10.6%	
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	53	84	22	18	11	5	56	
		4.4%	6.2%	7.6%	8.0%	5.1%	2.4%	5.9%	
	2 既契約の保障内容を診断して欲しい	39	25	1	6	3	6	16	
		3.3%	1.8%	0.3%	2.7%	1.4%	2.8%	1.7%	
	合計	92	109	23	24	14	11	72	
		7.7%	8.0%	7.9%	10.6%	6.5%	5.2%	7.6%	
相	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	82	85	14	18	9	15	56
			6.9%	6.3%	4.8%	8.0%	4.2%	7.1%	5.9%
		2 契約年齢範囲について教えて欲しい	3	3	0	0	0	0	0
		0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	合計	85	88	14	18	9	15	56	
		7.1%	6.5%	4.8%	8.0%	4.2%	7.1%	5.9%	
談	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	28	27	8	4	3	7	22
			2.3%	2.0%	2.8%	1.8%	1.4%	3.3%	2.3%
		2 保障内容を変更(増額含む)したい	10	12	2	2	3	0	7
			0.8%	0.9%	0.7%	0.9%	1.4%	0.0%	0.7%
		3 保障を減らしたい	5	15	1	1	1	2	5
		0.4%	1.1%	0.4%	0.4%	0.5%	0.9%	0.5%	
	合計	43	54	11	7	7	9	34	
		3.6%	4.0%	3.8%	3.1%	3.2%	4.2%	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	35	52	6	6	4	12	28	
		2.9%	3.8%	2.1%	2.7%	1.9%	5.7%	3.0%	
	合計	35	52	6	6	4	12	28	
		2.9%	3.8%	2.1%	2.7%	1.9%	5.7%	3.0%	
7 その他	1 営業職員・代理店に関する問い合わせ	97	112	18	17	27	17	79	
		8.1%	8.3%	6.2%	7.5%	12.5%	8.0%	8.4%	
	2 その他	42	61	20	10	13	9	52	
		3.5%	4.5%	6.9%	4.4%	6.0%	4.2%	5.5%	
	合計	139	173	38	27	40	26	131	
		11.6%	12.8%	13.1%	11.9%	18.5%	12.3%	13.9%	
一般相談合計		1,176	1,332	284	224	214	211	933	
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	18	19	6	2	2	1	11	
		1.5%	1.4%	2.1%	0.9%	0.9%	0.5%	1.2%	
	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	1	4	0	0	0	0	0	
		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	合計	19	23	6	2	2	1	11	
		1.6%	1.7%	2.1%	0.9%	0.9%	0.5%	1.2%	
全相談合計		1,195	1,355	290	226	216	212	944	

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	183	35.7%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	68	37.2%
				2 解約の手続きについて	29	15.8%
				3 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	21	11.5%
				3 名義変更の手続きについて	21	11.5%
				5 クーリング・オフの手続きについて	10	5.5%
				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	31	16.9%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	170	33.2%	1 保険金・給付金の支払基準について	68	40.0%
				2 保険料・配当金について	29	17.1%
				3 解約返戻金について	24	14.1%
				4 払込満了時の特約保険料について	9	5.3%
				5 契約者貸付・自動振替貸付について	7	4.1%
				6 解除、保険金・給付金の不支払いについて	4	2.4%
				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	1.2%
				その他	27	15.9%
3	税金について教えて欲しい	159	31.1%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	117	73.6%
				2 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	18	11.3%
				3 生命保険料控除の内容について	8	5.0%
				その他	16	10.1%
合 計		512	100.0%	合 計	512	

(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。

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	33	33.0%
2	営業職員や代理店などから勧められている	29	29.0%
3	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	14	14.0%
4	生活環境の変化(結婚、就職、出生など)に合わせて	11	11.0%
	その他	13	13.0%
合 計		100	100.0%

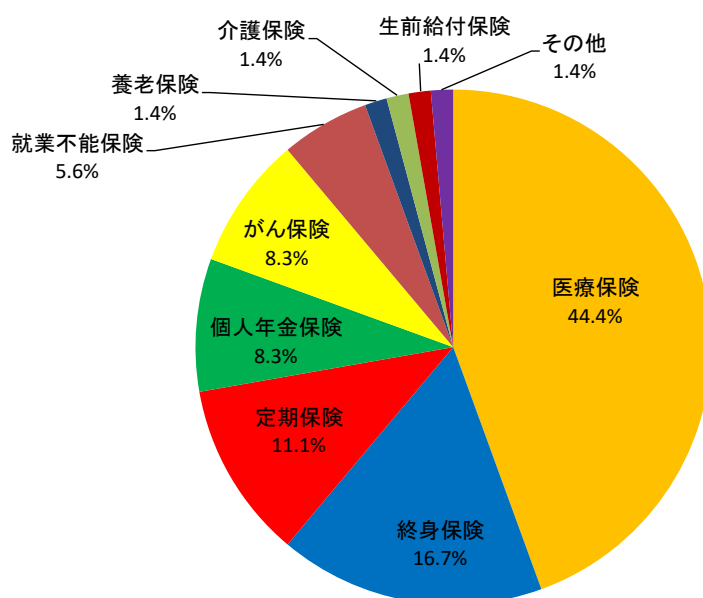
○相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	49.0%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	21	21.0%
3	販売している会社を教えて欲しい	18	18.0%
4	商品内容を教えて欲しい	11	11.0%
5	転換における注意点を教えて欲しい	1	1.0%
合 計		100	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	45	45.0%
2	死亡保障のための保険の契約について	29	29.0%
3	老後準備のための保険の契約について	5	5.0%
4	がんに備えた保険の契約について	4	4.0%
4	介護保障のための保険の契約について	4	4.0%
4	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)について	4	4.0%
4	貯蓄のための保険の契約について	4	4.0%
	その他	5	5.0%
合 計		100	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。



(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	
1	既契約の内容確認をしたい	56	77.8%	1 主契約の内容について	45 80.4%
				2 特約の内容について	7 12.5%
				その他	4 7.1%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	16	22.2%	1 保障内容の妥当性の確認について	9 56.3%
				2 必要とする保障内容の確認について	5 31.3%
				その他	2 12.5%
合 計		72	100.0%	合 計	
					72

○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	65.3%
2	自分に合っているか不安だから	18	25.0%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	2	2.8%
	その他	5	6.9%
合 計		72	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	56	100.0%	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	22	39.3%	
				2 告知する内容について	15	26.8%	
				3 告知義務違反について	12	21.4%	
				その他	7	12.5%	
合 計		56	100.0%	合 計		56	

(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	22	64.7%	1 減額について	7	31.8%	
				2 解約について	6	27.3%	
				3 減額更新・更新拒否について	4	18.2%	
				4 払済・延長について	1	4.5%	
				その他	4	18.2%	
2	保障内容を変更(増額含む)したい	7	20.6%	1 医療保障重視への変更について	2	28.6%	
				2 貯蓄性重視への変更について	1	14.3%	
				その他	4	57.1%	
3	保障を減らしたい	5	14.7%	1 減額について	2	40.0%	
				1 解約について	2	40.0%	
				3 減額更新・更新拒否について	1	20.0%	
合 計		34	100.0%	合 計		34	

(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	16	57.1%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	10	35.7%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容について	2	7.1%
合 計		28	100.0%

(7) 「外貨建て保険」および「新型コロナウイルス関連」について

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19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12件ありました。

【抜粋】

<外貨建て保険>

- ・加入した外貨建て保険の解約時のリスクについて教えて欲しい。(60代男性)
- ・外貨建て保険の受取りで円に換算すると為替の影響で損をすると聞いた。どうしたらよいのか。(40代男性)

<新型コロナウイルス関連>

- ・新型コロナウイルスに罹患して在宅療養をした場合、給付金はいつの時点から何日間受け取れるのか。(50代女性)
- ・一度新型コロナウイルスに罹患すると、医療保険に入りづらくなるのか。(50代男性)

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。

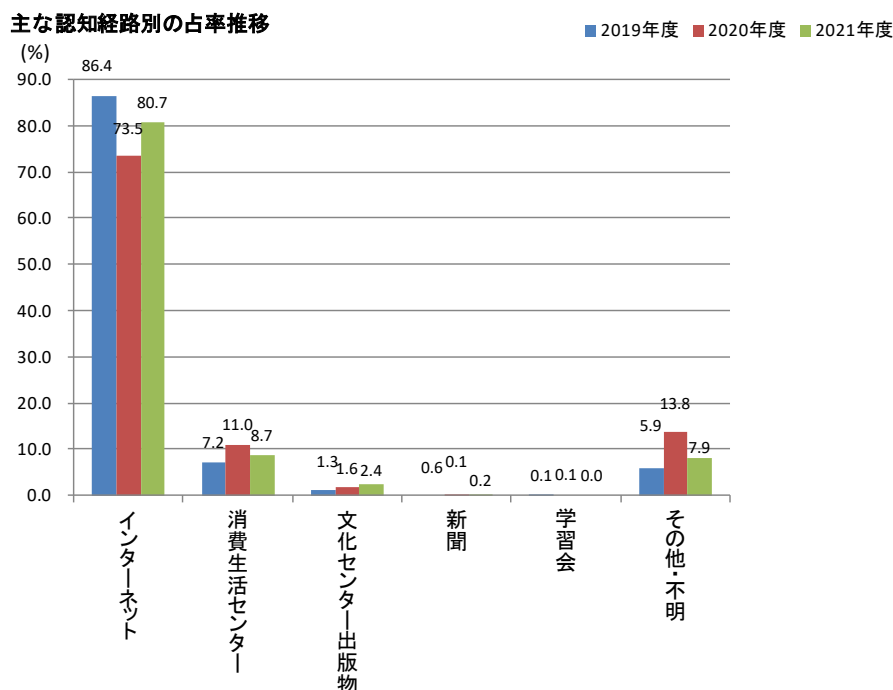
相談の内容	件数	占率	具体的な内容	件数	占率
生命保険会社の信用・経営状況等について教えて欲しい	11	100.0%	1 経営破綻したときの契約取扱について(生命保険契約者保護機構含む)	8	72.7%
			2 契約している会社の信用確認について	3	27.3%
合 計	11	100.0%	合 計	11	

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（944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80.7%（762件）、消費生活センターが8.7%（82件）、文化センター出版物が2.4%（23件）などとなりました。



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	525	55.6%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	378	40.0%
3	消費生活センターから紹介されたので	12	1.3%
4	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	7	0.7%
5	営業職員の説明を再認識したいから	6	0.6%
	その他	16	1.7%
合 計		944	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 60.0%を占めました。年代別で男女ともに 50 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	40	171	183	97	69	0	566
	占率	0.0%	0.6%	4.2%	18.1%	19.4%	10.3%	7.3%	0.0%	60.0%
男性	件数	0	4	63	72	114	79	46	0	378
	占率	0.0%	0.4%	6.7%	7.6%	12.1%	8.4%	4.9%	0.0%	40.0%
合計	件数	0	10	103	243	297	176	115	0	944
	占率	0.0%	1.1%	10.9%	25.7%	31.5%	18.6%	12.2%	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、男女で同数でした。年代別では女性が 70 代、男性は 50 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	1	10	27	66	98	72	102	33	409
	占率	0.1%	1.2%	3.3%	8.1%	12.0%	8.8%	12.5%	4.0%	50.0%
男性	件数	4	11	49	50	89	77	88	41	409
	占率	0.5%	1.3%	6.0%	6.1%	10.9%	9.4%	10.8%	5.0%	50.0%
合計	件数	5	21	76	116	187	149	190	74	818
	占率	0.6%	2.6%	9.3%	14.2%	22.9%	18.2%	23.2%	9.0%	100.0%

※性別不明分（126 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	70.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	100.0%
30代	44.7%	12.6%	7.8%	12.6%	1.9%	2.9%	16.5%	1.0%	100.0%
40代	49.8%	9.1%	8.6%	7.4%	4.5%	3.7%	16.5%	0.4%	100.0%
50代	58.6%	9.1%	6.4%	5.1%	4.0%	2.0%	13.8%	1.0%	100.0%
60代	63.6%	4.5%	8.5%	4.0%	3.4%	3.4%	11.4%	1.1%	100.0%
70代～	45.2%	24.3%	7.8%	2.6%	2.6%	3.5%	10.4%	3.5%	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。

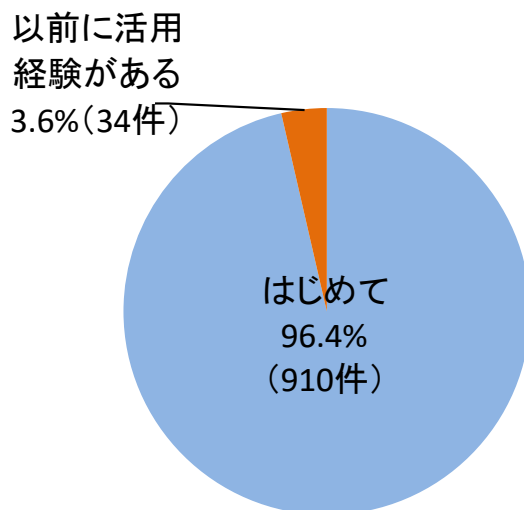
●主な認知経路別の相談区分

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・保全に関 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	55.1%	10.2%	8.5%	6.4%	3.5%	2.6%	12.2%	1.3%	100.0%
消費生活センター	52.4%	14.6%	4.9%	2.4%	2.4%	2.4%	20.7%	0.0%	100.0%
文化センター出版物	43.5%	8.7%	4.3%	4.3%	8.7%	21.7%	8.7%	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

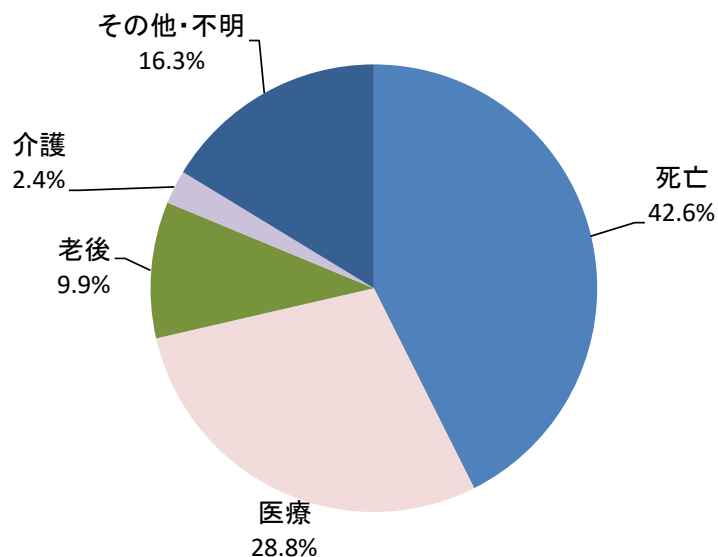
○文化センター相談窓口の活用経験について聞いたところ、「はじめて」の相談という人が、96.4% (910件) と、「以前に活用経験がある」3.6% (34件) を大きく上回っています。



(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 (42.6%)、次いで医療 (28.8%)、老後 (9.9%) 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	361 件	7	静岡	15 件
2	千葉	85 件	7	愛知	15 件
3	神奈川	82 件	9	群馬	14 件
4	埼玉	52 件	10	新潟	12 件
5	兵庫	29 件	10	京都	12 件
6	大阪	28 件	10	福岡	12 件

※判明分のみを集計。

以上