

2022 年度版

生命保険相談レポート

＜2022 年 4 月～2023 年 3 月＞

I. 2022 年度相談の概要	1
II. 相談内容別件数	2
III. 具体的相談事例	3

＜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)	5
2. 生命保険に関する一般相談の詳細	6
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容	9
4. 商品別相談内容	10
5. 相談形態および認知経路	11
6. 相談理由 ・ 相談者の属性等	11

 公益財団法人 生命保険文化センター

生活情報室

I. 2022 年度相談の概要

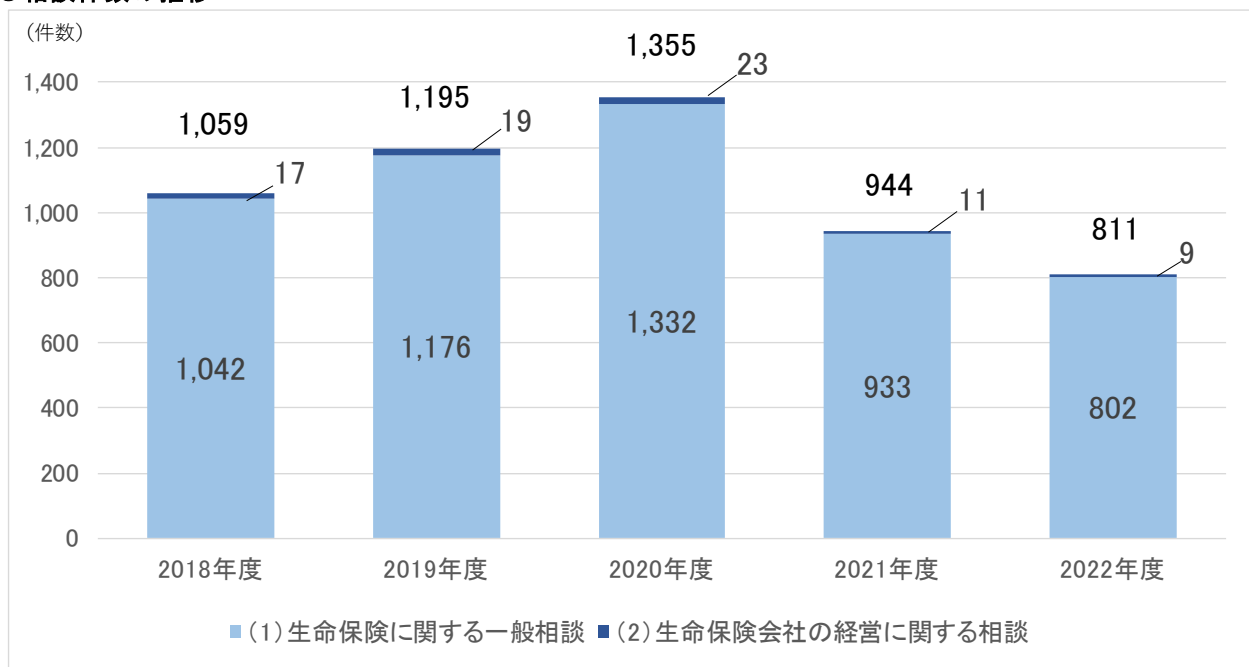
生命保険文化センター（以下：文化センター）が 2022 年度（2022 年 4 月～2023 年 3 月）に受け付けた消費者からの生命保険に関する相談件数は、811 件と前年度と比べ減少（前年度 944 件、前年度比▲14.1%）しました。

2022 年度の相談受付件数 811 件のうち「(1) 生命保険に関する一般相談」は 802 件（前年度 933 件、前年度比▲14.0%）、「(2) 生命保険会社の経営に関する相談」が 9 件（前年度 11 件、前年度比▲18.2%）でした。なお、2020 年度から引き続き、2022 年度も新型コロナウイルス感染拡大防止の一環として、来訪による相談を休止しました。（2023 年 5 月 8 日より再開）

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、2020 年度は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が、2021 年度から、多くの項目で相談件数が減少傾向にあります。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。

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度 ①	2022年度 ②	前年同期比 (②-①)/①
(1) 生命保険に関する一般相談	1,042	1,176	1,332	933	802	▲14.0%
(2) 生命保険会社の経営に関する相談	17	19	23	11	9	▲18.2%
合計((1)+(2))	1,059	1,195	1,355	944	811	▲14.1%

○相談件数の推移



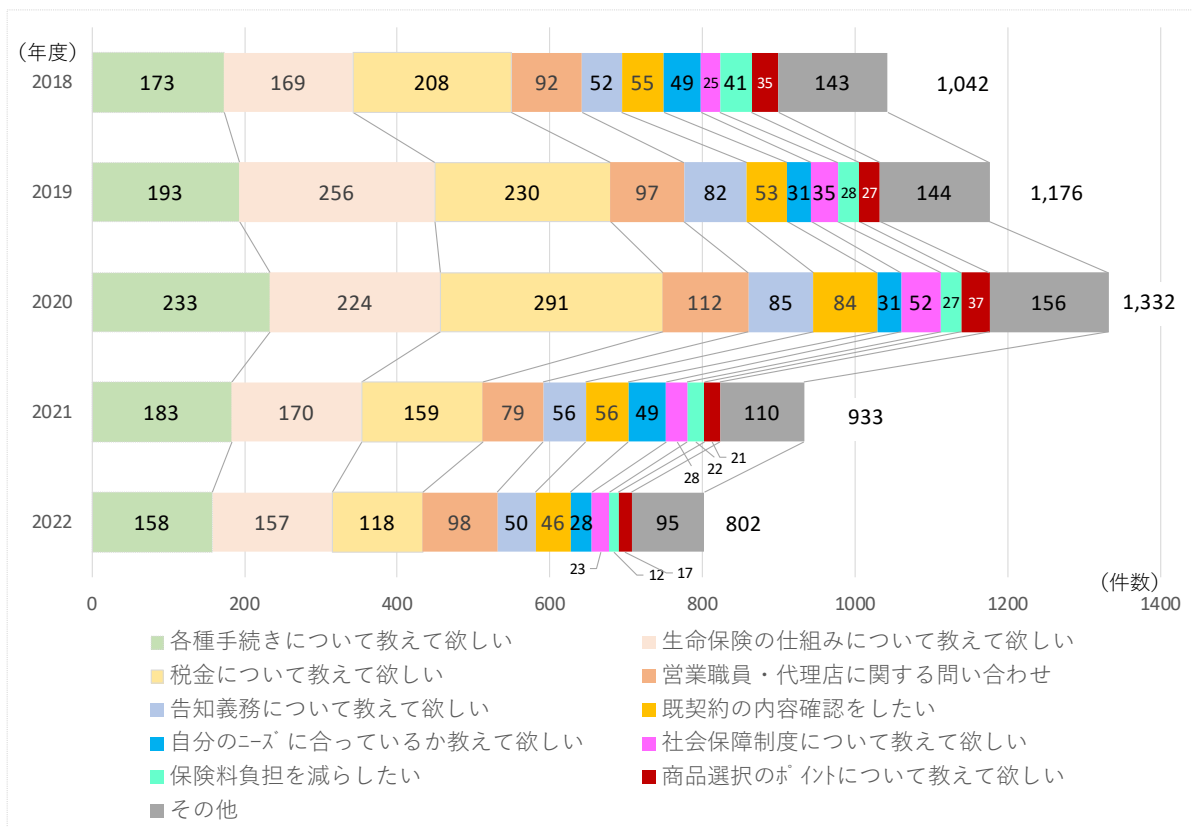
Ⅱ．一般相談について

「(1)生命保険に関する一般相談」の受付件数 802 件を、相談内容別に集計した結果は以下のとおり。

「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」の相談件数が前年度より減少(前年度差▲79 件)したことなどの影響により、相談受付件数は前年度より減少(前年度差▲131 件)しました。

年度	1 保仕生 全組命 にみ保 関・險 する税 相・金 談	2 加生 入命 検保 討險 のの 相談	3 関内既 する容契 る確約 相談の 談に診 断・	4 関契 する約 る条 相談件 談に	5 関社 する会 る保 相障 談制度 に	6 関既 する契 る約 相談の 見直し に	7 その他	合計
2020年度	748件 56.2%	108件 8.1%	109件 8.2%	88件 6.6%	52件 3.9%	54件 4.1%	173件 13.0%	1,332件 100.0%
2021年度	512件 54.9%	100件 10.7%	72件 7.7%	56件 6.0%	28件 3.0%	34件 3.6%	131件 14.0%	933件 100.0%
2022年度	433件 54.0%	66件 8.2%	65件 8.1%	51件 6.4%	23件 2.9%	22件 2.7%	142件 17.7%	802件 100.0%

上記相談内容別の各項目における相談内容を相談者の意向別に集計した結果は以下のとおり。上位 3 項目の「各種手続きについて教えて欲しい」(前年度差▲25 件)、「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」(前年度差▲13 件)、「税金について教えて欲しい」(前年度差▲41 件)など全体的には減少しましたが、「営業職員・代理店に関する問い合わせ」(前年度差 19 件)は増加しました。



Ⅲ. 具体的相談事例

(1) 生命保険に関する一般相談

<相談者の意向別件数の傾向(P5～6 参照)>

相談件数の上位5項目が全体の約7割を占めています。1位の「各種手続きについて教えて欲しい」は、直近5年で2度相談件数1位となっており、毎年多くの相談をいただいています。各種手続きの中でも、保険金・給付金等の受取りに関する内容が約4割を占めており、生命保険が商品として期待された効果を最も発揮する受取り時に不明な点が多く、相談につながっていると想定されます。

次いで、2位の「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」では、保険金・給付金の支払基準に関する相談が5割近くを占めており、特に新型コロナウイルスに関連する相談が目立ちました。税金について教えて欲しい」は、保険金・給付金等の受取時の税金についての相談が約7割を占めています。1位の「各種手続きについて教えて欲しい」と同じく、契約時から長期間経過してからの保険金・給付金の支払いが多い生命保険の特徴上、受取時に多くの不明点が発生する傾向を示していると想定されます。

○相談者の意向別件数上位5項目

<1位>「各種手続きについて教えて欲しい」 158 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

事例

・リビングニーズ特約により保険金を請求する場合、保険金額全額を請求することは可能か。

(50 歳代・女性)

・契約転換を利用した後にクーリング・オフすることは可能か。また、契約が無くなることはないか。

(30 歳代・男性)

・豪ドル建ての保険があと2年で満期となるが、その前に解約したいので手続き方法を教えて欲しい。

(60 歳代・男性)

・保険金の受取人を遺言で変更することは可能か。(50 歳代・男性)

<2位>「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」 157 件

保険金・給付金の支払い対象、保険料、解約返戻金等、生命保険の仕組みについての相談

事例

・脳梗塞で入院し、給付金を受け取った。その後、新型コロナウイルスに罹患して再度入院給付金を請求したところ、病気の原因を問わず2回目の入院は給付できないと言われた。そのようなことはあるのか。

(60 歳代・男性)

・緩和ケアでの入院でも入院給付金の請求は可能か。(60 歳代・女性)

・保険料の払込みがあと半年で終わる死亡保険がある。それを年金に代えて受取ろうと思い保険会社に問い合わせたところ、加入した当時の設計書に記載された金額は支払えないと言われた。何十年も契約を継続したがどうということか。(60 歳代・女性)

・検査入院は入院給付金の対象になるか。(70 歳代・男性)

<3 位>「税金について教えて欲しい」 118 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、契約変更時の課税関係等の相談

事例

- ・これから解約返戻金を受け取る予定だが、申告は必要か。(60 歳代・男性)
- ・個人年金保険に加入しているが税金のことは何も心配せず加入した。公的年金を受給するようになるとその年金収入と個人年金の年金額と合算して課税されることになるか。(60 歳代・男性)
- ・月払の契約の場合、その年に解約するまでに支払った保険料を生命保険料控除額の対象にしていると思うが、年払保険料の場合、年の途中で解約して未経過保険料を返還された場合でもその年に支払った年払保険料全額を生命保険料控除の対象として申告してよいか。(30 歳代・男性)
- ・一時払終身保険を契約している。減額した時に受け取った金額は一時所得になるのか。特別控除は何回でも使えるか。(60 歳代・男性)

<4 位>「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 98 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

事例

- ・外貨建て終身保険を円で受け取った結果、支払保険料より受け取った保険金の方が少なかった。外貨で受け取るべきだったと思うが、受取方法について担当者は教えてくれるものなのか。(60 歳代・男性)
- ・新型コロナウイルスに罹患した場合に一時金が受給できると医療保険を勧められた。支払条件が変わることについて担当者からの連絡はなかったが、連絡することになっているのか。(50 歳代・女性)

<5 位>「告知義務について教えて欲しい」 50 件

既往症がある場合で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および相談

事例

- ・がんの疑いがあると診断されたが確定はしていない。今から加入できる保険はあるか。(40 歳代・男性)
- ・新型コロナウイルスに罹患し、医療保険の給付金を請求するところだが、一度罹患すると別の保険に加入することは難しくなるか。(50 歳代・女性)
- ・娘が 3 年前に収入保障保険に加入した。5 年前の心療内科の通院歴を告知していないことに気づいたが、この保険は続けていても保険金を受け取れない等、無駄になってしまうのか。(50 歳代・女性)

(2) 生命保険会社の経営に関する相談

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

事例

- ・保険会社が破綻した場合は、契約等はどうなるのか。(50 歳代・女性)
- ・外資系の保険会社に加入を検討しているが、信用のところは問題ないか。(70 歳代・男性)
- ・保険会社が破綻した場合、既契約内容が変更されることはあるか。(40 歳代・男性)

＜資料編＞

1. 相談内容別件数及び相談者の意向別件数・占率の推移(四半期別) ※占率は対全相談合計

相談内容			相談者の意向	2020年度	2021年度	2022年度					
				累計	累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計	
一般相談	1	生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談	1 各種手続きについて教えて欲しい	233	183	34	36	53	35	158	
				17.2%	19.4%	16.0%	18.4%	24.2%	19.0%	19.5%	
			2 生命保険の仕組みについて教えて欲しい	224	170	43	44	43	27	157	
				16.5%	18.0%	20.3%	22.4%	19.6%	14.7%	19.4%	
			3 税金について教えて欲しい	291	159	39	27	20	32	118	
				21.5%	16.8%	18.4%	13.8%	9.1%	17.4%	14.5%	
			合計	748	512	116	107	116	94	433	
				55.2%	54.2%	54.7%	54.6%	53.0%	51.1%	53.4%	
	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	31	49	6	6	8	8	28	
				2.3%	5.2%	2.8%	3.1%	3.7%	4.3%	3.5%	
			2 商品選択のポイントについて教えて欲しい	37	21	3	2	10	2	17	
				2.7%	2.2%	1.4%	1.0%	4.6%	1.1%	2.1%	
			3 販売している会社を教えてください	17	18	3	3	2	6	14	
				1.3%	1.9%	1.4%	1.5%	0.9%	3.3%	1.7%	
			4 商品内容を教えてください	21	11	3	1	1	2	7	
				1.5%	1.2%	1.4%	0.5%	0.5%	1.1%	0.9%	
			5 転換における注意点を教えてください	2	1	0	0	0	0	0	
				0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
			合計	108	100	15	12	21	18	66	
				8.0%	10.6%	7.1%	6.1%	9.6%	9.8%	8.1%	
	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	84	56	10	8	15	13	46	
				6.2%	5.9%	4.7%	4.1%	6.8%	7.1%	5.7%	
			2 既契約の保障内容を診断して欲しい	25	16	7	5	5	2	19	
				1.8%	1.7%	3.3%	2.6%	2.3%	1.1%	2.3%	
			合計	109	72	17	13	20	15	65	
				8.0%	7.6%	8.0%	6.6%	9.1%	8.2%	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	85	56	15	13	11	11	50	
				6.3%	5.9%	7.1%	6.6%	5.0%	6.0%	6.2%	
			2 契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0	0	0	1	0	1	
				0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.1%	
			合計	88	56	15	13	12	11	51	
				6.5%	5.9%	7.1%	6.6%	5.5%	6.0%	6.3%	
	5	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	52	28	5	7	5	6	23	
				3.8%	3.0%	2.4%	3.6%	2.3%	3.3%	2.8%	
			合計	52	28	5	7	5	6	23	
				3.8%	3.0%	2.4%	3.6%	2.3%	3.3%	2.8%	
	6	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	27	22	4	4	2	2	12	
				2.0%	2.3%	1.9%	2.0%	0.9%	1.1%	1.5%	
			2 保障を減らしたい	15	5	1	2	3	1	7	
				1.1%	0.5%	0.5%	1.0%	1.4%	0.5%	0.9%	
			3 保障内容を変更(増額含む)したい	12	7	0	0	1	2	3	
				0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.5%	1.1%	0.4%	
			合計	54	34	5	6	6	5	22	
				4.0%	3.6%	2.4%	3.1%	2.7%	2.7%	2.7%	
	7	その他	1 営業職員・代理店に関する問い合わせ	112	79	31	24	22	21	98	
				8.3%	8.4%	14.6%	12.2%	10.0%	11.4%	12.1%	
			2 その他	61	52	7	10	15	12	44	
				4.5%	5.5%	3.3%	5.1%	6.8%	6.5%	5.4%	
			合計	173	131	38	34	37	33	142	
				12.8%	13.9%	17.9%	17.3%	16.9%	17.9%	17.5%	
一般相談合計			1,332	933	211	192	217	182	802		
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	19	11	1	3	2	2	8
	1.4%	1.2%			0.5%	1.5%	0.9%	1.1%	1.0%		
	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	4		0	0	1	0	0	1		
		0.3%		0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.1%		
	合計	23		11	1	4	2	2	9		
		1.7%		1.2%	0.5%	2.0%	0.9%	1.1%	1.1%		
全相談合計			1,355	944	212	196	219	184	811		
			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

2. 生命保険に関する一般相談の詳細

(1) 生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談

	相談者の意向	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	158	36.5%	1 保険金・給付金等の受取り手続きについて	62	39.2%
				2 解約の手続きについて	30	19.0%
				3 名義変更の手続きについて	19	12.0%
				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	17	10.8%
				5 クーリング・オフの手続きについて	8	5.1%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	2	1.3%
				その他	20	12.7%
				小 計	158	100.0%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	157	36.3%	1 保険金・給付金の支払い基準について	72	45.9%
				2 解約返戻金について	24	15.3%
				3 保険料・配当金について	20	12.7%
				4 契約者貸付・自動振替貸付について	6	3.8%
				5 各種利率について	5	3.2%
				6 払込満了時の特約保険料について	4	2.5%
				7 解除・保険金・給付金の不支払いについて	1	0.6%
				その他	25	15.9%
				小 計	157	100.0%
3	税金について教えて欲しい	118	27.3%	1 保険金・給付金等の受取時の税金について	86	72.9%
				2 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	13	11.0%
				3 生命保険料控除の内容について	12	10.2%
				4 契約者貸付・自動振替貸付について	1	0.8%
				その他	6	5.1%
				小 計	118	100.0%
合 計		433	100.0%	合 計	433	

(2) 生命保険の加入検討の相談

	相談者の意向	件数	占率
1	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	28	42.4%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	17	25.8%
3	販売している会社を教えて欲しい	14	21.2%
4	商品内容を教えて欲しい	7	10.6%
合 計		66	100.0%

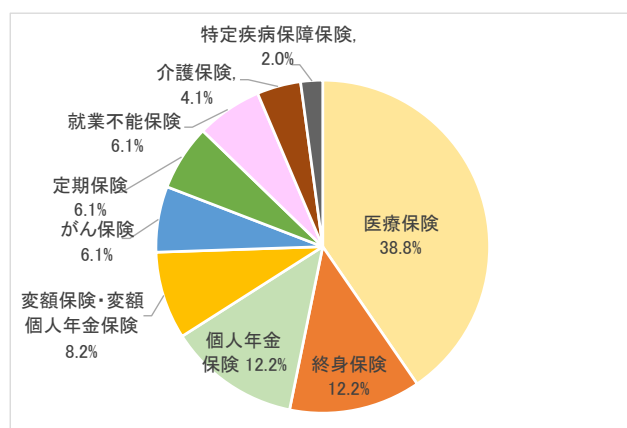
○相談理由・きっかけは以下のとおり

	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	25	37.9%
2	勧められている新契約が妥当かどうか確認したいから	17	25.8%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生等)に合わせて	10	15.2%
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいから	5	7.6%
5	勧められている転換が妥当かどうか確認したいから	4	6.1%
	その他	5	7.6%
合 計		66	100.0%

○加入を検討している保険のニーズは以下のとおり

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契約	29	43.9%
2	死亡保障のための保険契約	12	18.2%
3	貯蓄のための保険契約	8	12.1%
4	老後準備のための保険契約	5	7.6%
5	契約条件緩和型商品（既往症・現症・年齢など）	3	4.5%
5	がんに備えた保険契約	3	4.5%
5	介護保障のための保険契約	3	4.5%
	その他	3	4.5%
合 計		66	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



(3) 既契約の診断・内容確認に関する相談

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	46	70.8%	1 主契約の内容について	31	67.4%
				2 特約の内容について	12	26.1%
				その他	3	6.5%
				小計	46	100.0%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	19	29.2%	1 保障内容の妥当性の確認について	13	68.4%
				2 必要とする保障内容の確認について	4	21.1%
				その他	2	10.5%
				小計	19	100.0%
合 計		65	100.0%	合 計	65	

○相談理由・きっかけは以下のとおり

理由・きっかけ		件数	占率
1	保障内容が分からなくなったから	35	53.8%
2	自分に合っているか不安だから	20	30.8%
3	生活環境の変化（結婚・就職・出生等）に合わせて	3	4.6%
	その他	7	10.8%
合 計		65	100.0%

(4) 契約条件に関する相談

相談者の意向		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	50	98.0%	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	20	40.0%
				2 告知義務違反について	17	34.0%
				3 告知する内容について	13	26.0%
				小計	50	100.0%
2	契約年齢範囲について教えて欲しい	1	2.0%	1 現在の年齢で契約できる商品について	1	100.0%
				小計	1	100.0%
合 計		51	100.0%	合 計	51	

(5) 社会保障制度に関する相談

相談者の意向		件数	占率
1	公的医療保険制度の仕組み・内容	12	52.2%
2	公的年金制度の仕組み・内容	8	34.8%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容	3	13.0%
合 計		23	100.0%

(6) 既契約の見直しに関する相談

相談者の意向		件数	占率	具体的方法	件数	占率
1	保険料負担を減らしたい	12	54.5%	1 減額について	6	50.0%
				2 解約返戻金について	5	41.7%
				3 減額更新・更新拒否について	1	8.3%
				小計	12	100.0%
2	保障を減らしたい	7	31.8%	1 解約返戻金について	5	71.4%
				2 減額について	2	28.6%
				小計	7	100.0%
3	保障内容を変更(増額含む)したい	3	13.6%	1 死亡保障重視への変更について	1	33.3%
				1 生前給付重視(介護・三大疾病・重度慢性等)への変更について	1	33.3%
				その他	1	33.3%
				小計	3	100.0%
合 計		22	100.0%	合 計	22	

(7)「外貨建て保険」および「新型コロナウイルス関連」

前述(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 28 件、新型コロナウイルスに関連した相談件数は 21 件でした。

事例

＜外貨建て保険＞

- ・加入した外貨建て保険の解約時の手数料について教えて欲しい。(50 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＞

- ・医療保険に 2 社加入しており、新型コロナウイルスに罹患したため、給付金請求をしたが、2 社で給付金の支払い対象となる期間が異なっているがなぜか。(40 代女性)
- ・新型コロナウイルスが 2 類から 5 類に変わると聞いたが支払いや請求方法に何か変わりはあるか。(70 代男性)

3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

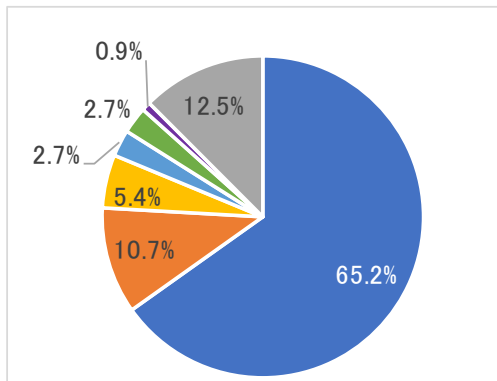
相談者の意向		件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1	生命保険会社の信用・経営状況等について教えて欲しい	8	88.9%	1 経営破綻したときの契約取扱(生命保険契約者保護機構含む)について	5	62.5%
				2 契約検討している会社の信用確認について	1	12.5%
				2 生命保険会社の決算内容・財務面について	1	12.5%
				2 信用不安に伴う予定利率引下げについて	1	12.5%
				小計	8	100.0%
2	破綻・更生手続適用の既契約取扱について教えて欲しい	1	11.1%	1 既契約の取扱いについて教えて欲しい	1	100.0%
				小計	1	100.0%
		9	100.0%	合 計	9	

4. 商品別相談内容

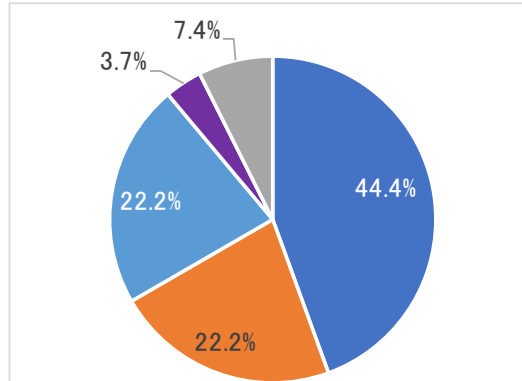
＜相談の傾向＞

各保険種類において、「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」が多くを占める中、医療保険では、「加入検討の相談」と「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」が同程度の割合を占めています。

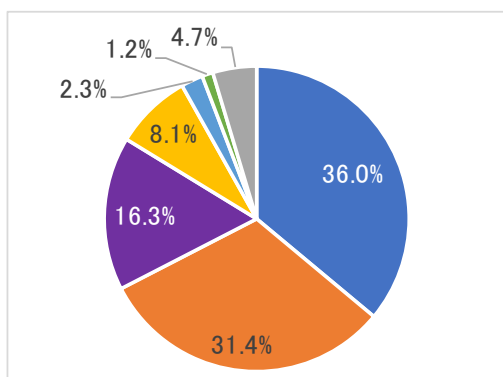
①終身保険



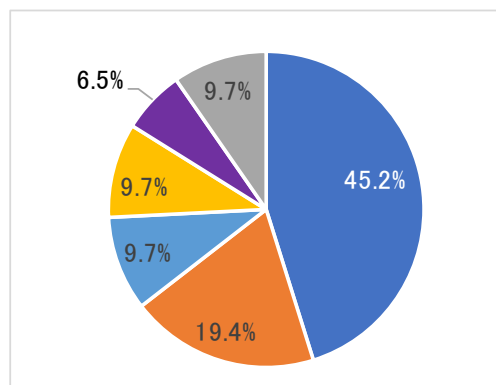
②定期保険



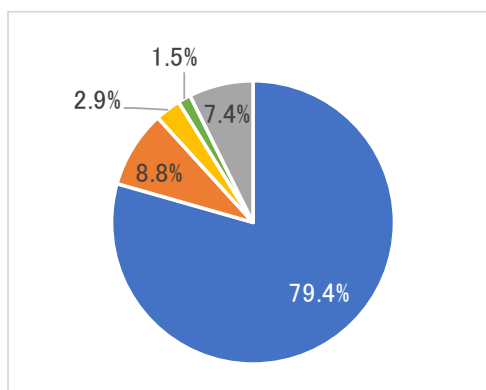
③医療保険



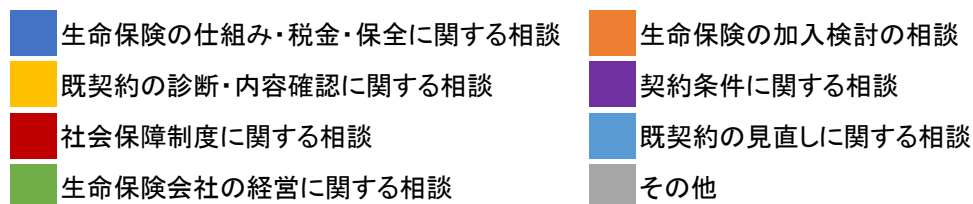
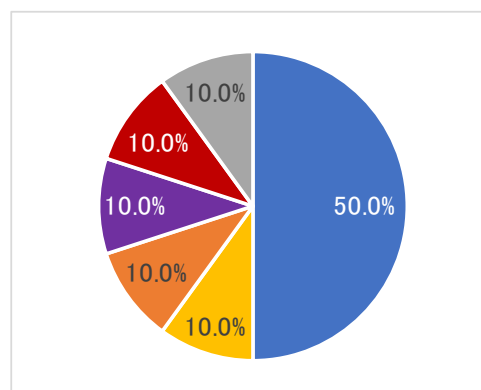
④がん保険



⑤個人年金保険



⑥介護保険



5. 相談形態および認知経路

○相談形態は、すべてが電話相談(811 件)でした。

※新型コロナウイルス感染防止の一環として、2020 年度から引き続き、来訪による相談を休止したため。

○相談に至った認知経路の上位はインターネットが72.7%(590 件)、消費生活センターが6.5%(53 件)、文化センター出版物が1.1%(9 件)でした。

6. 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

理由・きっかけ		件数	占率
1	保険の専門家に相談したいから	487	60.0%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいから	298	36.7%
3	消費生活センターから紹介されたから	12	1.5%
4	営業職員の説明を再認識したいから	3	0.4%
5	個別会社や営業職員等に相談しにくいから	1	0.1%
	その他	10	1.2%
合 計		811	100.0%

(2) 相談者の属性

○相談者の属性は、女性が60.4%を占めました。年代別で男女ともに60代が、最も多くなりました。

<相談者属性>

性別 \ 年代		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	合計	
									2022年度	2021年度
女性	件数	1	1	36	96	151	152	53	490	566
	占率	0.1%	0.1%	4.4%	11.8%	18.6%	18.7%	6.5%	60.4%	60.0%
男性	件数	0	2	45	54	89	106	25	321	378
	占率	0.0%	0.2%	5.5%	6.7%	11.0%	13.1%	3.1%	39.6%	40.0%
合計	件数	1	3	81	150	240	258	78	811	944
	占率	0.1%	0.4%	10.0%	18.5%	29.6%	31.8%	9.6%	100.0%	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53.4%となりました。年代別では男女ともに60代が最も多くなりました。

<被保険者属性>

性別 \ 年代		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	不明	合計	
										2022年度	2021年度
女性	件数	4	6	26	41	67	93	75	28	340	409
	占率	0.5%	0.8%	3.6%	5.6%	9.2%	12.7%	10.3%	3.8%	46.6%	50.0%
男性	件数	6	8	37	34	82	114	63	46	390	409
	占率	0.8%	1.1%	5.1%	4.7%	11.2%	15.6%	8.6%	6.3%	53.4%	50.0%
合計	件数	10	14	63	75	149	207	138	74	730	818
	占率	1.4%	1.9%	8.6%	10.3%	20.4%	28.4%	18.9%	10.1%	100.0%	100.0%

※生命保険の仕組みなど被保険者の性別を把握する必要のない相談(2022 年度 81 件)については、性別確認を行っていない。

※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

＜相談者の年代別の相談区分＞

相談区分 年代	生命保険に関する一般相談							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.社会保障制度に関する相談	6.既契約の見直しに関する相談	6.その他		
～20代	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	100.0%
30代	48.1%	8.6%	6.2%	11.1%	3.7%	0.0%	19.8%	2.5%	100.0%
40代	55.3%	7.3%	9.3%	8.7%	3.3%	0.7%	14.7%	0.7%	100.0%
50代	55.8%	6.3%	10.0%	5.4%	0.8%	1.7%	20.0%	0.0%	100.0%
60代	48.8%	10.5%	6.6%	6.2%	4.3%	5.0%	17.1%	1.6%	100.0%
70代～	61.5%	7.7%	6.4%	0.0%	2.6%	5.1%	15.4%	1.3%	100.0%

※網掛けは各年代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、92.0%(746 件)と、「以前に活用経験がある」8.0%(65 件)を大きく上回りました。

(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(35.5%)、次いで医療(33.2%)、老後(11.1%)となりました。

	保障区分	件数	占率
1	死亡	288	35.5%
2	医療	269	33.2%
3	老後	90	11.1%
4	介護	27	3.3%
	その他・不明	137	16.9%
	合計	811	100.0%

(6) 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	312 件	6	山形	25 件
2	千葉	79 件	7	京都	16 件
3	神奈川	41 件	8	福井	15 件
4	大阪	33 件	9	静岡	14 件
5	埼玉	28 件	9	福岡	14 件

以 上