

2013(平成 25)年度版

# 生命保険相談レポート

<2013 年 4 月～2014 年 3 月>

I. 2013 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. 相談の内容 .....	8
3. 相談形態および認知経路 .....	12
4. 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

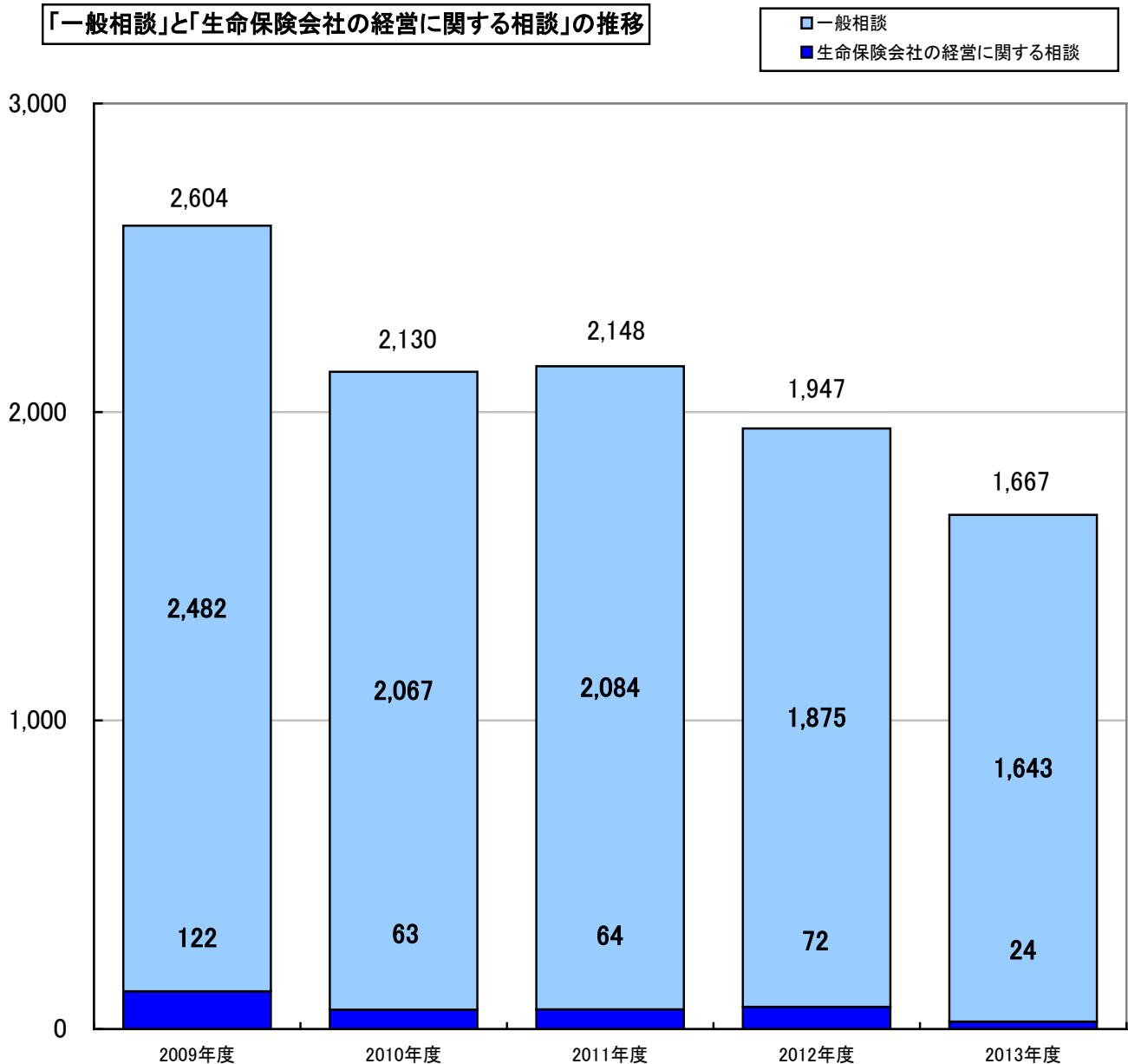
## I. 2013 年度相談の概要

生命保険文化センター(以下:文化センター)が2013年度(2013年4月～2014年3月)に受け付けた、一般消費者からの生命保険に関する相談件数は、1,667件と前年度と比べ減少(280件減、85.6%)しました。

相談受付件数1,667件のうち「生命保険に関する一般相談」は1,643件(前年度1,947件)、「生命保険会社の経営に関する相談」が24件(前年度72件)でした。

本年度の「一般相談」の分類のうち上位5項目は、2ページのとおり、「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」、「商品選択のポイントについて教えて欲しい」、「既契約の内容確認をしたい」となりました。

「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＞

順位	2011年度	2012年度	2013年度
1	<p>税金について 教えて欲しい</p> <p>391件 18.8%</p>	<p>税金について 教えて欲しい</p> <p>418件 22.3%</p>	<p>税金について教えて欲しい ＜具体的相談内容＞ ○保険金・給付金等の受取時の税金について(270件) ○生命保険料控除の内容について(69件) 他</p> <p>384件 23.4%</p>
2	<p>生命保険の仕 組みについて 教えて欲しい</p> <p>296件 14.2%</p>	<p>各種手続きに ついて教えて 欲しい</p> <p>295件 15.7%</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(111件) ○名義変更の手続きについて(37件) 他</p> <p>259件 15.8%</p>
3	<p>各種手続きに ついて教えて 欲しい</p> <p>255件 12.2%</p>	<p>生命保険の仕 組みについて 教えて欲しい</p> <p>294件 15.7%</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・給付金等の支払い基準について(106件) ○保険料・配当金について(61件) 他</p> <p>256件 15.6%</p>
4	<p>商品選択のポ イントについて 教えて欲しい</p> <p>170件 8.2%</p>	<p>商品選択のポ イントについて 教えて欲しい</p> <p>137件 7.3%</p>	<p>商品選択のポイントについて教えて欲しい ＜具体的相談内容＞ ○医療保障のための保険の契約について(47件) ○死亡保障のための保険の契約について(37件) 他</p> <p>106件 6.4%</p>
5	<p>保険料負担を 減らしたい</p> <p>144件 6.9%</p>	<p>告知義務に ついて教えて 欲しい</p> <p>103件 5.5%</p>	<p>既契約の内容確認をしたい ＜具体的相談内容＞ ○主契約の内容について(66件) ○既往症・現症に対する契約成立の可能性について(36件) 他</p> <p>83件 5.1%</p>

※2013年度の各項目における＜主な内容＞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 1,667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＞

順位	相談内容・消費者の意向	2013年度		(参考)2012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	384	23.4%	418	22.3%
2	各種手続きについて教えて欲しい	259	15.8%	295	15.7%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	256	15.6%	294	15.7%
4	商品選択のポイントについて教えて欲しい	106	6.5%	137	7.3%
5	既契約の内容確認をしたい	83	5.1%	77	4.1%
6	告知義務について教えて欲しい	74	4.5%	103	5.5%
7	営業職員・代理店に関する問い合わせ	68	4.1%	61	3.3%
8	社会保障制度について教えて欲しい	64	3.9%	80	4.3%
9	保険料負担を減らしたい	58	3.5%	82	4.4%
10	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	53	3.2%	77	4.1%
11	既契約の保障内容を診断して欲しい	39	2.4%	58	3.1%
12	販売している会社を教えて欲しい	32	1.9%	31	1.7%
13	商品内容を教えて欲しい	31	1.9%	30	1.6%
14	保障内容を変更(増額含む)したい	23	1.4%	30	1.6%
15	保障を減らしたい	18	1.1%	19	1.0%
16	契約年齢範囲について教えて欲しい	6	0.4%	0	0.0%
17	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.1%	6	0.3%
	その他	88	5.4%	77	4.1%
一般相談合計		1,643	100.0%	1,875	100.0%

### ＜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	2013年度		(参考)2012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	21	1.3%	57	2.9%
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	0.2%	15	0.8%
生命保険の経営に関する相談合計	24	1.4%	72	3.7%

全相談合計	1,667
-------	-------

### 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」 384 件

保険金や給付金、年金など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です。

- (事例) 死亡保険金や入院給付金にかかる税金について教えてほしい (40 代男性)  
父が高度障害に該当し高度障害保険金を受け取った。保険金自体は非課税と聞いているが遣いきれずに父が亡くなった場合はどうなるのか (30 代女性)

##### <2 位>「各種手続きについて教えて欲しい」 259 件

保険金・給付金の請求、契約内容の変更(減額・払済・中途付加など)、解約、クーリング・オフなど各種手続きについての相談です。

- (事例) 被保険者である夫が亡くなった。死亡保険金受取人は義母だが既に他界している。この場合は誰が保険金を受け取れるのか (50 代女性)  
請求権者である父が認知症で請求手続きが難しい場合にはどうしたらよいか (40 代女性)

##### <3 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、配当金、解約返戻金など、生命保険の仕組みについての相談です。

- (事例) 脳梗塞で入院した。3 大疾病になったら一時金が支払われると聞いていたのに、所定の要件に該当しないので支払われないというのがなぜか。(50 代男性)  
入院給付金を請求したところ、調査が入り支払いが遅れている。どういうことか (60 代女性)

##### <4 位>「商品選択のポイントについて教えて欲しい」 106 件

生命保険に加入する際に、どのような考え方で商品を選べばよいのかたずねる相談です。

- (事例) 住宅金融支援機構の団体信用生命保険が失効した。何か代わりになる生命保険はないか (50 代男性)  
今までかけてきた保険が満期になり、医療の保障がなくなった。医療保険を検討すべきかこの場合に留意すべきポイントは (70 代男性)

##### <5 位>「既契約の内容確認をしたい」 83 件

現在加入している保険の保障内容について、よくわからないので内容を教えて欲しいという相談です。

(事例) セールスの方から保障の見直しを勧められているが、そもそも現在の契約は親が掛けてくれていた内容を引き継いだため内容がよくわからない (30代男性)  
現在加入している契約の保障内容がよく理解できていないので説明してほしい (60代女性)

### <6位>「告知義務について教えて欲しい」 74 件

既往症がある場合の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) 数年前に加入した保険で告知を忘れていた項目がある。どうしたらよいか (30代女性)  
統合失調症と診断を受けているが、薬は服用せずカウンセリングを受けている。この場合に医療保険に加入できる可能性はあるか (30代女性)

### <7位>「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 68 件

生命保険会社の営業職員や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。契約自体は気に入っているので、担当者をかえて欲しいが可能か (50代男性)

### <8位>「社会保障制度について教えて欲しい」 64 件

公的年金、健康保険、公的介護保険などの社会保障全般に関する質問や相談です。

(事例) 遺族厚生年金の中高齢寡婦加算について教えて欲しい (30代男性)  
健康保険制度の高額療養費について教えて欲しい (40代男性)

### <9位>「保険料負担を減らしたい」 58 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) 更新で保険料が現在の倍以上になる。保険料を今と同じ位にしたい。保障を減額して更新するべきかそれとも別の保険を検討すべきかアドバイスして欲しい (50代男性)

### <10位>「自分のニーズに合っているか教えて欲しい」 53 件

これから加入する生命保険が自分のニーズにあ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) 個人年金保険を検討しているが、一時払と全期前納どちらがよいか (40代女性)  
医療保険を見直して、先進医療特約がつけられる医療保険に新たに加入すべきか (50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」 21 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などについての質問や相談です。

(事例) 加入している保険会社が経営破綻した場合、契約はどうになってしまうのか。契約者保護機構とは何か (60代男性)  
銀行窓販で保険加入を検討中だが、取扱生命保険会社をよく知らない。契約して大丈夫か (50代女性)

### ・「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」 3 件

過去に経営破綻した生命保険会社の契約について、現在の保障内容等をたずねる相談です。

(事例) 過去に経営破綻した生命保険会社に参加し、そのまま別の保険会社に引き継がれている。契約内容の一般的な変更点とその影響を知りたい (60代女性)  
父の遺品を整理していたら、過去に破綻した生命保険会社の保険証券が出てきた。契約の存否、請求可否など確認したいが現在の生命保険会社名がわからない。どこへ連絡すればよいか (40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）

区分	相談内容・消費者の意向	2011年度	2012年度	2013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	税金について教えて欲しい	391	418	89	88	110	97	384
		18.8%	22.3%	22.5%	23.4%	23.0%	23.6%	23.4%
	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	296	295	65	63	66	62	256
		14.2%	15.7%	16.4%	16.8%	13.8%	15.1%	15.6%
	各種手続きの仕方について教えて欲しい	255	294	69	47	75	68	259
	12.2%	15.7%	17.4%	12.5%	15.7%	16.5%	15.8%	
	合計	942	1,007	223	198	251	227	899
		45.2%	53.7%	56.3%	53.5%	53.3%	55.9%	54.7%
2 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	170	137	18	27	31	30	106
		8.2%	7.3%	4.5%	7.2%	6.5%	7.1%	6.5%
	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	101	77	13	12	13	15	53
		4.8%	4.1%	3.3%	3.2%	2.7%	3.6%	3.2%
	販売している会社を教えてください	67	58	15	6	6	5	32
		3.2%	3.1%	3.8%	1.6%	1.3%	1.2%	1.9%
	商品内容を教えてください	63	31	9	9	7	6	31
	3.0%	1.7%	2.3%	2.4%	1.5%	1.5%	1.9%	
	転換における注意点を教えてください	9	6	0	1	0	0	1
		0.4%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%
	合計	410	309	55	55	57	56	223
		19.7%	16.5%	13.9%	14.9%	12.1%	13.8%	13.6%
3 既契約の診断・内容確認等に関する相談	既契約の内容確認をしたい	73	77	21	17	24	21	83
		3.5%	4.1%	5.3%	4.5%	5.0%	5.1%	5.1%
	既契約の保障内容を診断して欲しい	65	30	7	8	11	13	39
		3.1%	1.6%	1.8%	2.1%	2.3%	3.2%	2.4%
	合計	138	107	28	25	35	34	122
		6.6%	5.7%	7.1%	6.8%	7.4%	8.4%	7.4%
4 契約条件に関する相談	告知義務について教えて欲しい	101	103	17	23	25	9	74
		4.8%	5.5%	4.3%	6.1%	5.2%	2.2%	4.5%
	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0	2	2	1	1	6
		0.1%	0.0%	0.5%	0.5%	0.2%	0.2%	0.4%
	合計	104	103	19	25	26	10	80
		5.0%	5.5%	4.8%	6.8%	5.5%	2.5%	4.9%
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	144	82	10	17	11	20	58
		6.9%	4.4%	1.5%	4.5%	2.3%	4.9%	3.5%
	保障内容を変更(増額含む)したい	39	30	4	7	6	6	23
		1.9%	1.6%	1.0%	1.9%	1.3%	1.5%	1.4%
	保障を減らしたい	20	19	8	4	3	3	18
	1.0%	1.0%	3.0%	1.0%	0.8%	0.7%	1.1%	
	合計	203	131	22	28	20	29	99
		9.7%	7.0%	5.6%	7.6%	4.2%	7.1%	6.0%
6 公的保障制度に関する相談	社会保障制度について教えて欲しい	82	80	11	12	24	17	64
		3.9%	4.3%	2.8%	3.2%	5.0%	4.1%	3.9%
	合計	82	80	11	12	24	17	64
		3.9%	4.3%	2.8%	3.2%	5.1%	4.2%	3.9%
7 その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	95	61	20	12	24	12	68
		4.6%	3.3%	5.1%	3.2%	5.0%	2.9%	4.1%
	その他	110	77	18	15	34	21	88
		5.3%	4.1%	4.5%	4.0%	7.1%	5.1%	5.4%
	合計	205	138	38	27	58	33	156
		9.8%	7.4%	9.6%	7.3%	12.3%	8.1%	9.5%
一般相談合計		2,084	1,875	396	370	471	406	1,643
8 生命保険会社の経営に関する相談 (占率は全相談に占める割合)	生命保険会社の信用確認について教えて欲しい	59	57	6	6	5	4	21
		2.7%	2.9%	1.5%	1.6%	1.0%	1.0%	1.3%
	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	5	15	0	0	1	2	3
		0.2%	0.8%	0.0%	0.0%	0.2%	0.5%	0.2%
	合計	64	72	6	6	6	6	24
		3.0%	3.7%	1.5%	1.6%	1.3%	1.5%	1.4%
全相談合計		2,148	1,947	402	376	477	412	1,667



## 2. 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	占率
1	税金について教えて欲しい	384	42.7%	1保険金・給付金・年金等の受取時の税金について	270	70.3%
				2生命保険料控除について	69	18.0%
				3契約形態の変更による課税関係の見直しについて	18	4.7%
				その他	27	7.0%
2	各種手続きの仕方について教えて欲しい	259	28.8%	1保険金・給付金等の受取手続きについて	111	42.9%
				2名義変更の手続きについて	37	14.3%
				3解約の手続きについて	34	13.1%
				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	25	9.7%
				5クーリング・オフの手続きについて	17	6.6%
				6契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	8	3.1%
				その他	27	10.4%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	256	28.5%	1保険金・給付金等の支払基準について	106	41.4%
				2保険料・配当金について	61	23.8%
				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	14	5.5%
				5払込満了時の特約保険料について	9	3.5%
				6解除、保険金・給付金の不支払いについて	7	2.7%
				7各種利率について	5	2.0%
				その他	36	14.1%
合 計		899	100.0%	合 計	899	

### (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	商品選択のポイントについて教えて欲しい	106	47.5%
2	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	53	23.8%
3	販売している会社を教えて欲しい	32	14.3%
4	商品内容を教えて欲しい	31	13.9%
5	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.4%
合 計		223	100.0%

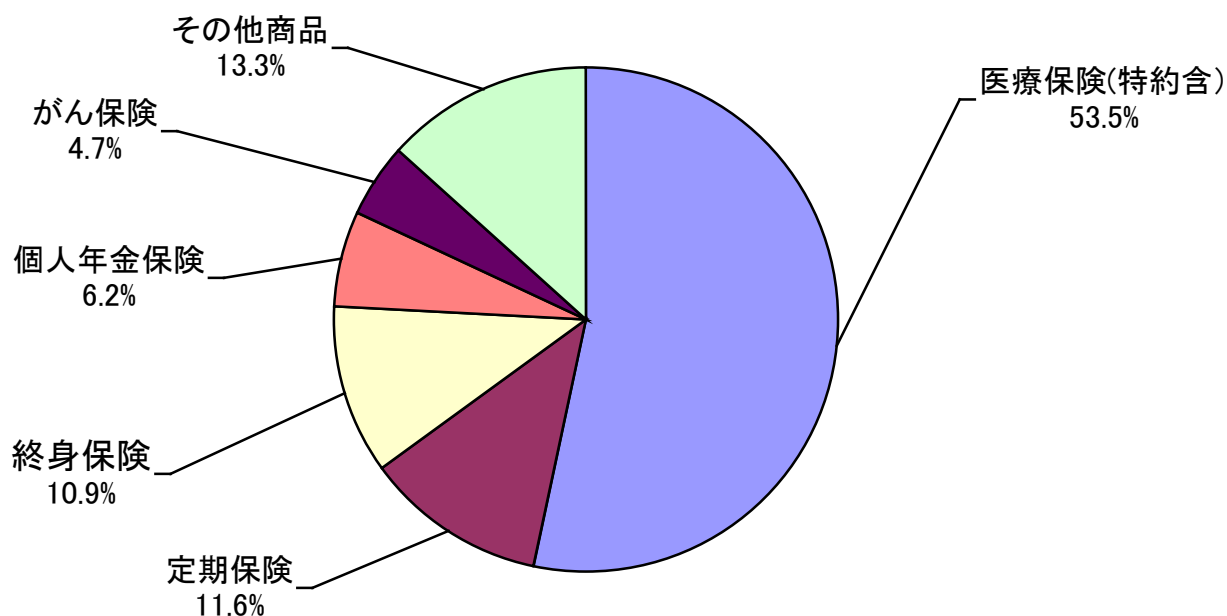
○相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	64	28.7%
2	営業職員や代理店から勧められている保険の契約内容が妥当かどうか確認したいので	58	26.0%
	うち新契約	(53)	(23.8%)
	うち転換	(5)	(2.2%)
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生等)に合わせて	51	22.9%
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	12	5.3%
	その他	38	17.0%
合 計		223	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加入について	96	43.0%
2	死亡保障のための保険の加入について	67	30.0%
3	貯蓄のための保険の加入について	23	10.3%
4	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢等)について	13	5.8%
5	がんに備えた保険の加入について	8	3.6%
6	介護に備えた保険の加入について	7	3.1%
7	老後準備のための保険の加入について	6	2.7%
	その他	3	1.3%
合 計		223	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・内容確認等に関する相談」の内容

○「既契約の診断・内容確認等に関する相談」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	83	68.0%	1 主契約の内容について	66	79.5%	
				2 特約の内容について	16	19.3%	
				その他	1	1.2%	
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	39	32.0%	1 保障内容の妥当性の確認について	24	61.5%	
				2 必要とする保障内容の確認について	14	35.9%	
				その他	1	2.6%	
合 計		122	100.0%	合 計	122		

○相談理由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	62.3%
2	自分に合っているか不安だから	10	18.9%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)にあわせて	6	11.3%
	その他	4	7.5%
合 計		53	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	74	92.5%	1 告知義務違反について	26	35.1%
				1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	26	35.1%
				3 告知する内容について	21	28.4%
				その他	1	1.4%
2	契約年齢範囲について教えて欲しい	6	7.5%	1 現在の年齢で契約できる商品について	4	66.7%
				2 何歳まで契約ができるかについて	1	16.7%
				その他	1	16.7%
合 計		80	100.0%	合 計	80	

#### (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	58	58.6%	1 解約について	22	37.9%
				2 減額について	17	29.3%
				3 減額更新等について	13	22.4%
				4 払済・延長について	4	6.9%
				その他	2	3.4%
2	保障内容を変更(増額含む)したい	23	23.2%	1 医療保障重視への変更について	13	56.5%
				2 生前給付重視への変更について	4	17.4%
				3 老後準備重視への変更について	2	8.7%
				その他	4	17.4%
3	保障を減らしたい	18	18.2%	1 減額について	8	57.1%
				2 減額更新・更新拒否について	5	35.7%
				3 解約について	3	21.4%
				その他	2	11.1%
合 計		99	100.0%	合 計	99	

○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）にあわせて	30	30.3%
2	保険料をもっと節約できるのではないかと思って	28	28.3%
3	保険料の支払いが困難になったので	22	22.2%
4	保障が多いと思うので	11	11.1%
5	保障が少ないと思うので	5	5.1%
	その他	3	3.0%
合 計		99	100.0%

## (6)「公的保障制度に関する相談」の内容

○「公的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	36	56.3%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	21	32.8%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容について	5	7.8%
	その他	2	3.1%
合 計		64	100.0%

## (7)生命保険会社の経営に関する相談の内容

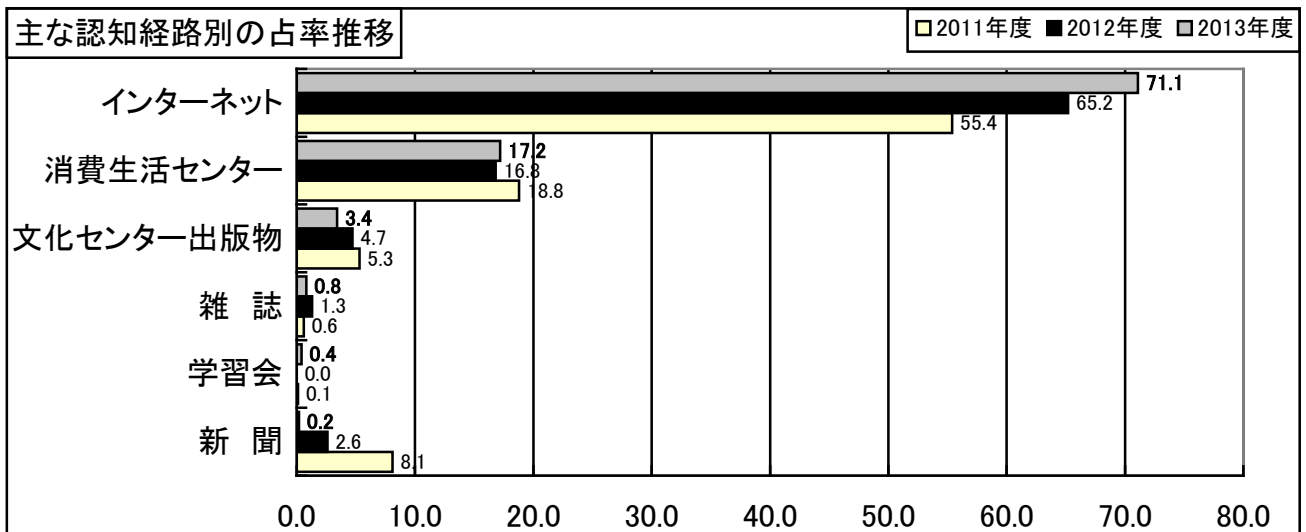
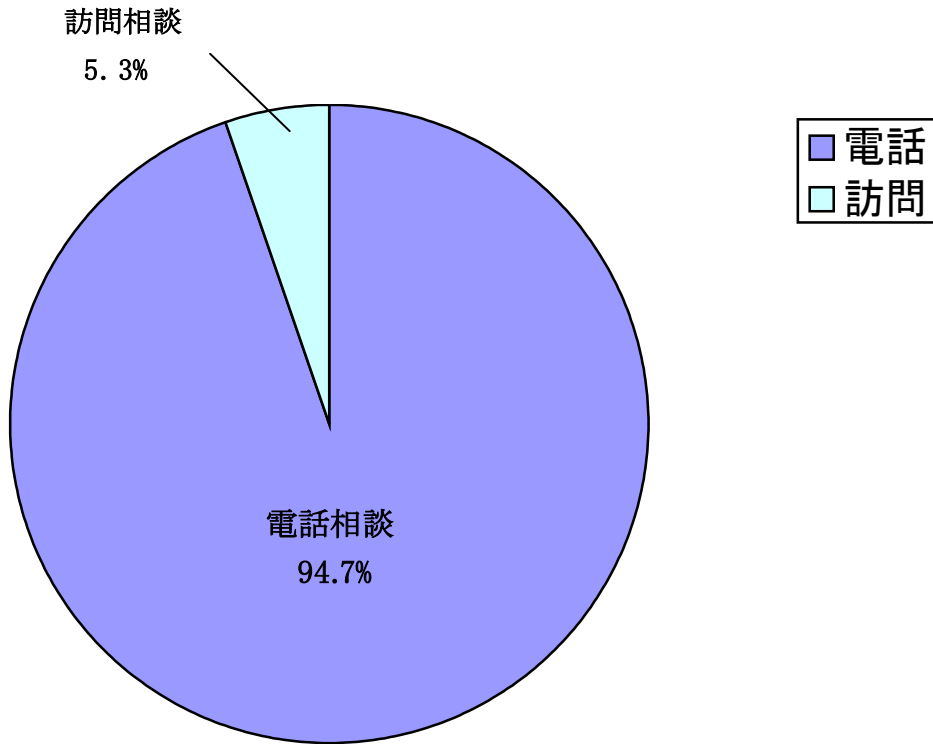
○「生命保険会社の経営に関する相談」は次のとおりでした。

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	21	87.5%	1	経営破綻したときの既契約取扱について	13	54.2%
				2	契約検討している会社の信用確認について	7	29.2%
				3	契約している会社の信用確認について	1	4.2%
2	破綻・更正手続適用会社の契約取扱について教えて欲しい	3	12.5%	1	既契約取扱について	3	12.5%
合 計		24	100.0%	合 計		24	

### 3. 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94.7%(1,578件)を占め、訪問相談は5.3%(89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71.1%(1,186件)、消費生活センターが17.2%(287件)、文化センター出版物が3.4%(56件)となりました。



#### 4. 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。

相談の内容		件数	占率
1	保険の専門家に相談したい	1425	85.5%
2	客観的・中立的な意見を聞きたい	115	6.9%
3	消費生活センターから紹介されて	53	3.2%
4	個別会社や営業職員に相談しにくいので	15	0.9%
5	営業職員の説明を再確認したいから	7	0.4%
	その他	52	3.1%
合 計		1667	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 59.6%を占めました。年代別で見ると女性が40代、50代、男性は30代～50代が多くなっています。

###### ●相談者属性

性別		年代								総計
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	不明	
女性	件数	0	16	163	362	295	104	54	0	994
	占率	0.0%	1.0%	9.8%	21.7%	17.7%	6.2%	3.2%	0.0%	59.6%
男性	件数	0	18	166	157	172	120	40	0	673
	占率	0.0%	1.1%	10.0%	9.4%	10.3%	7.2%	2.4%	0.0%	40.4%
合計	件数	0	34	329	519	467	224	94	0	1667
	占率	0.0%	2.1%	19.8%	31.1%	28.0%	13.4%	5.6%	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 58.4%を占めました。年代別では男性が30代～50代、女性は40代および50代が多くなっています。

###### ●被保険者属性

性別		年代								総計
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	不明	
女性	件数	4	19	98	126	139	71	58	75	590
	占率	0.3%	1.4%	7.1%	9.1%	10.0%	5.1%	4.2%	5.4%	42.6%
男性	件数	3	32	127	115	147	109	68	193	794
	占率	0.2%	2.3%	9.2%	8.3%	10.6%	7.9%	4.9%	13.9%	57.4%
合計	件数	7	51	225	241	286	180	126	268	1384
	占率	0.5%	3.7%	16.3%	17.4%	20.7%	13.0%	9.1%	19.4%	100.0%

※性別不明分(283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							生命保険会社の経営に関する相談	合計
	生命保険の仕組み・税金・保金に関する相談	生命保険の加入検討の相談	既契約の診断・内容確認等に関する相談	契約条件に関する相談	既契約の見直しに関する相談	公的保障制度に関する相談	その他		
～ 20代	61.8%	17.6%	2.9%	5.9%	0.0%	0.0%	11.8%	0.0%	100.0%
30代	58.1%	11.2%	4.6%	7.3%	4.3%	5.8%	6.4%	2.4%	100.0%
40代	57.0%	10.4%	8.7%	4.0%	4.2%	4.4%	9.8%	1.3%	100.0%
50代	52.0%	13.7%	9.0%	4.9%	6.9%	3.4%	9.6%	0.4%	100.0%
60代	51.8%	15.6%	6.7%	2.7%	8.0%	1.3%	12.5%	1.3%	100.0%
70代～	34.0%	27.7%	4.3%	4.3%	14.9%	3.2%	7.4%	4.3%	100.0%

※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							生命保険会社の経営に関する相談	合計
	生命保険の仕組み・税金・保金に関する相談	生命保険の加入検討の相談	既契約の診断・内容確認等に関する相談	契約条件に関する相談	既契約の見直しに関する相談	公的保障制度に関する相談	その他		
インターネット	57.4%	12.6%	7.4%	4.8%	5.5%	2.8%	7.8%	1.7%	100.0%
消費生活センター	56.8%	7.3%	7.3%	5.2%	4.5%	1.0%	17.1%	0.7%	100.0%
文化センター出版物	35.7%	5.4%	1.8%	0.0%	1.8%	42.9%	12.5%	0.0%	100.0%
雑誌	30.8%	7.7%	30.8%	0.0%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
学習会	66.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
新聞	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100.0%

※網掛けは各認知経路で相談数が一番多い区分

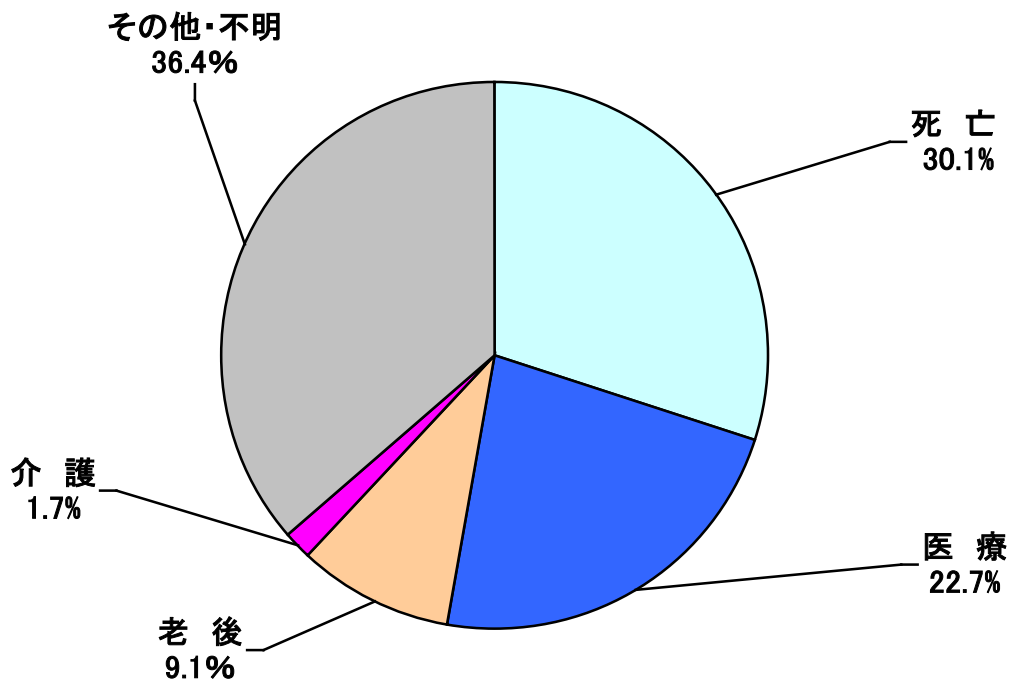
### (4) 活用経験

○文化センター相談窓口の活用経験について聴取したところ、「はじめて」の相談という方が、95.7% (1,595 件)と、「以前に活用経験がある」方 4.3% (72 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(30.1%)、次いで医療(22.7%)、老後(9.1%)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	696件	6	新潟	31件
2	千葉	173件	7	群馬	25件
3	神奈川	128件	7	福岡	25件
4	埼玉	94件	9	愛知	20件
5	大阪	67件	10	兵庫	19件

※判明分のみ