

2014(平成 26)年度(上期版)

生命保険相談レポート

<2014 年 4 月～9 月>

I. 2014 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	9
5. 相談理由・相談者の属性等	10

 公益財団法人 生命保険文化センター

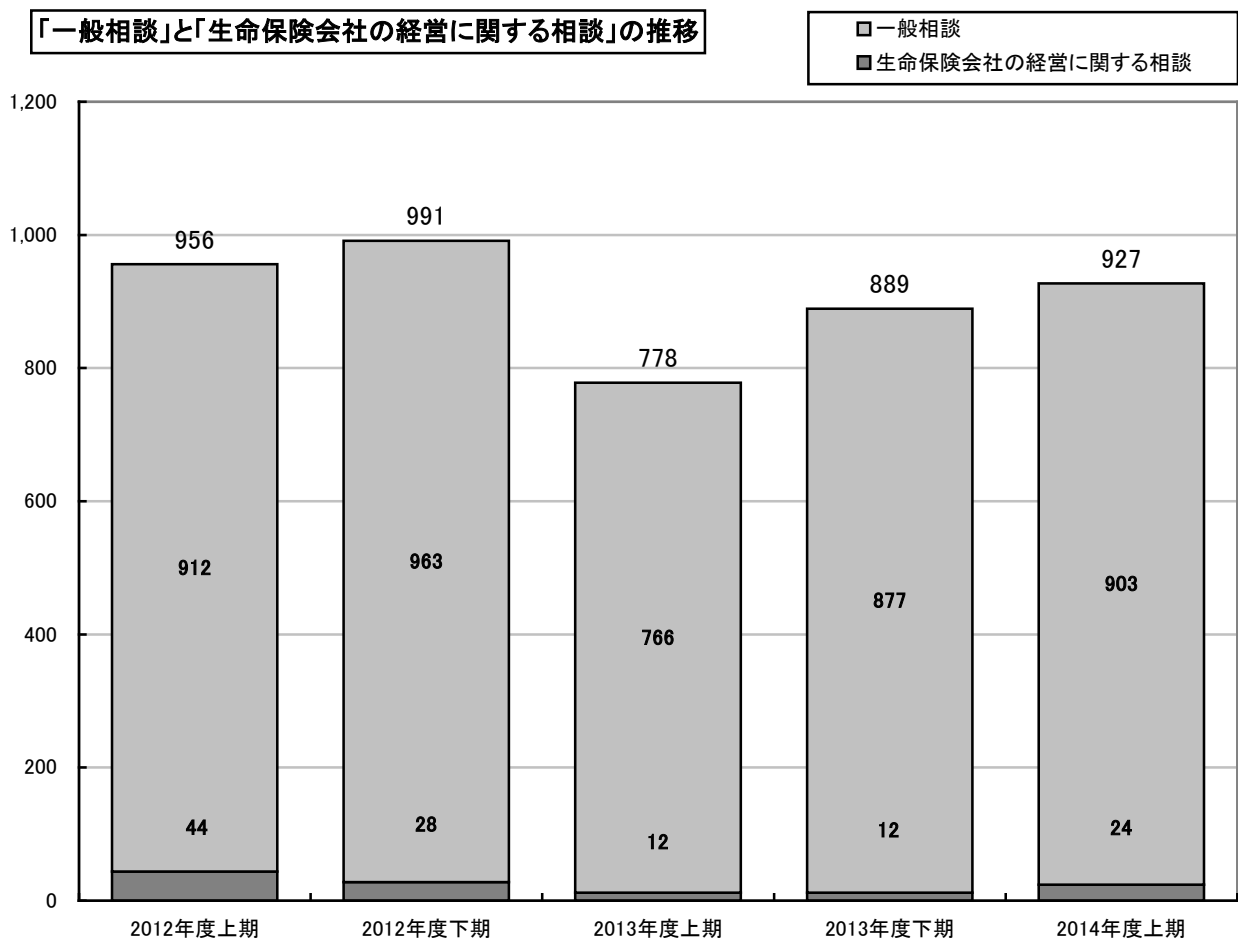
生活情報室

I . 2014 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2014年度上期(2014年4月～9月)に受け付けた生命保険に関する相談件数は927件と前年同期と比べ増加(149件増、119.2%)しました。

相談受付件数927件のうち「生命保険に関する一般相談」は903件、「生命保険会社の経営に関する相談」が24件となりました。

本年度上期の『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」、「既契約の内容確認をしたい」、「告知義務について教えて欲しい」となりました。



<一般相談における上位5項目の推移と内容>

順位	2012年度 下期	2013年度 上期	2013年度 下期	2014年度 上期
1	税金について 教えて欲しい 247件 25.6%	税金について 教えて欲しい 177件 23.1%	税金について 教えて欲しい 207件 23.6%	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(135件) ○生命保険料控除の内容について(26件) 他 176件 19.5%
2	各種手続きに ついて教えて 欲しい 163件 16.9%	生命保険の仕 組みについて 教えて欲しい 128件 16.7%	各種手続きに ついて教えて 欲しい 143件 16.3%	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(63件) ○解約の手続きについて(26件) 他 148件 16.4%
3	生命保険の仕 組みについて 教えて欲しい 140件 14.5%	各種手続きに ついて教えて 欲しい 116件 15.1%	生命保険の仕 組みについて 教えて欲しい 128件 14.6%	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(60件) ○保険料・配当金について(31件) 他 125件 13.8%
4	商品選択のポ イントについて 教えて欲しい 68件 7.1%	商品選択のポ イントについて 教えて欲しい 45件 5.9%	商品選択のポ イントについて 教えて欲しい 61件 7.0%	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(33件) ○特約の内容について(17件) 他 61件 6.8%
5	告知義務に ついて教えて 欲しい 61件 6.3%	告知義務に ついて教えて 欲しい 40件 5.2%	既契約の内容 確認をしたい 45件 5.1%	告知義務について教えて欲しい <具体的相談内容> ○既往症・現症に対する契約成立の可能性について(23件) ○告知義務違反について(20件) 他 56件 6.2%

※2014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の。
(詳細は<資料編>4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 927 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	2014年度上期		(参考)2013年度上期	
		件数(件)	占率	件数(件)	占率
1	税金について教えて欲しい	176	19.5%	177	23.1%
2	各種手続きについて教えて欲しい	148	16.4%	116	15.1%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	125	13.8%	128	16.7%
4	既契約の内容確認をしたい	61	6.8%	38	5.0%
5	告知義務について教えて欲しい	56	6.2%	40	5.2%
6	商品選択のポイントについて教えて欲しい	50	5.5%	45	5.9%
7	保険料負担を減らしたい	49	5.4%	27	3.5%
8	営業職員・代理店に関する問い合わせ	43	4.8%	32	4.2%
9	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	35	3.9%	25	3.3%
10	社会保障制度について教えて欲しい	28	3.1%	23	3.0%
11	既契約の保障内容を診断して欲しい	25	2.8%	15	2.0%
12	保障内容を変更(増額含む)したい	24	2.7%	11	1.4%
13	販売している会社を教えて欲しい	21	2.3%	21	2.7%
14	商品内容を教えて欲しい	18	2.0%	18	2.4%
15	保障を減らしたい	15	1.7%	12	1.6%
16	契約年齢範囲について教えて欲しい	1	0.1%	4	0.5%
16	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.1%	1	0.1%
	その他	27	3.0%	33	4.3%
一般相談合計		903	100.0%	766	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	2014年度上期		(参考)2013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	22	2.4%	12	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	2	0.2%	0	0.0%
生命保険会社の経営に関する相談合計	24	2.6%	12	1.5%
全相談合計	927			

<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	2012年度	2013年度			2014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	税金について教えて欲しい	418 22.3%	177 23.1%	207 23.6%	384 23.4%	176 19.5%
		生命保険の仕組みについて教えて欲しい	295 15.7%	128 16.7%	128 14.6%	256 15.6%	125 13.8%
		各種手続きについて教えて欲しい	294 15.7%	116 15.1%	143 16.3%	259 15.8%	148 16.4%
		合計	1,007 53.7%	421 55.0%	478 54.5%	899 54.7%	449 49.7%
		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	137 7.3%	45 5.9%	61 7.0%	106 6.5%
	自分のニーズに合っているか教えて欲しい		77 4.1%	25 3.3%	28 3.2%	53 3.2%	35 3.9%
	販売している会社を教えてください		58 3.1%	21 2.7%	11 1.3%	32 1.9%	21 2.3%
	商品内容を教えてください		31 1.7%	18 2.3%	13 1.5%	31 1.9%	18 2.0%
	転換における注意点を教えてください		6 0.3%	1 0.1%	0 0.0%	1 0.1%	1 0.1%
	合計		309 16.5%	110 14.4%	113 12.9%	223 13.6%	125 13.8%
	3 既契約の見直しに関する相談		保険料負担を減らしたい	82 4.4%	27 3.5%	31 3.5%	58 3.5%
		保障を減らしたい	19 1.0%	12 1.6%	6 0.7%	18 1.1%	15 1.7%
		保障内容を変更(増額含む)したい	30 1.6%	11 1.4%	12 1.4%	23 1.4%	24 2.7%
		合計	131 7.0%	50 6.5%	49 5.6%	99 6.0%	88 9.7%
	4 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	77 4.1%	38 5.0%	45 5.1%	83 5.1%	61 6.8%
		既契約の保障内容を診断して欲しい	30 1.6%	15 2.0%	24 2.7%	39 2.4%	25 2.8%
		合計	107 5.7%	53 6.9%	69 7.9%	122 7.4%	86 9.5%
	5 契約条件に関する相談	告知義務について教えて欲しい	103 5.5%	40 5.2%	34 3.9%	74 4.5%	56 6.2%
		契約年齢範囲について教えて欲しい	0 0.0%	4 0.5%	2 0.2%	6 0.4%	1 0.1%
		合計	103 5.5%	44 5.7%	36 4.1%	80 4.9%	57 6.3%
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欲しい	80 4.3%	23 3.0%	41 4.7%	64 3.9%	28 3.1%	
	合計	80 4.3%	23 3.0%	41 4.7%	64 3.9%	28 3.1%	
7 その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	61 3.3%	32 4.2%	36 4.1%	68 4.1%	43 4.8%	
	その他	77 4.1%	33 4.3%	55 6.3%	88 5.4%	27 3.0%	
	合計	138 7.4%	65 8.5%	91 10.4%	156 9.5%	70 7.8%	
一般相談合計		1,875	766	877	1,643	903	
8 生命保険会社の経営に関する相談 (占率は全相談合計に占める割合)	生命保険会社の信用確認について教えて欲しい	57 2.9%	12 1.5%	9 1.0%	21 1.3%	22 2.4%	
	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	15 0.8%	0 0.0%	3 0.3%	3 0.2%	2 0.2%	
	合計	72 3.7%	12 1.5%	12 1.3%	24 1.4%	24 2.6%	
	全相談合計	1,947	778	889	1,667	927	

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	176	39.2%	1保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	135	76.7%
				2生命保険料控除の内容について	26	14.8%
				3契約形態の変更による課税関係の見直しについて	11	6.3%
				その他	4	2.3%
2	各種手続きについて教えて欲しい	148	33.0%	1保険金・給付金等の受取手続きについて	63	42.6%
				2解約の手続きについて	26	17.6%
				3名義変更の手続きについて	17	11.5%
				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	12	8.1%
				5クーリング・オフの手続きについて	10	6.8%
				6契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	5	3.4%
				その他	15	10.1%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	125	27.8%	1保険金・給付金の支払基準について	60	48.0%
				2保険料・配当金について	31	24.8%
				3解約返戻金について	11	8.8%
				4解除・保険金・給付金の不支払いについて	4	3.2%
				5契約者貸付・自動振替貸付について	2	1.6%
				5各種利率について(予定利率・前納割引率・据え置き率等)	2	1.6%
				7払込満了時の特約保険料について	1	0.8%
				その他	14	11.2%
合 計		449	100.0%	合 計	449	

(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	50	40.0%
2	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	35	28.0%
3	販売している会社を教えて欲しい	21	16.8%
4	商品内容を教えて欲しい	18	14.4%
5	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.8%
合 計		125	100.0%

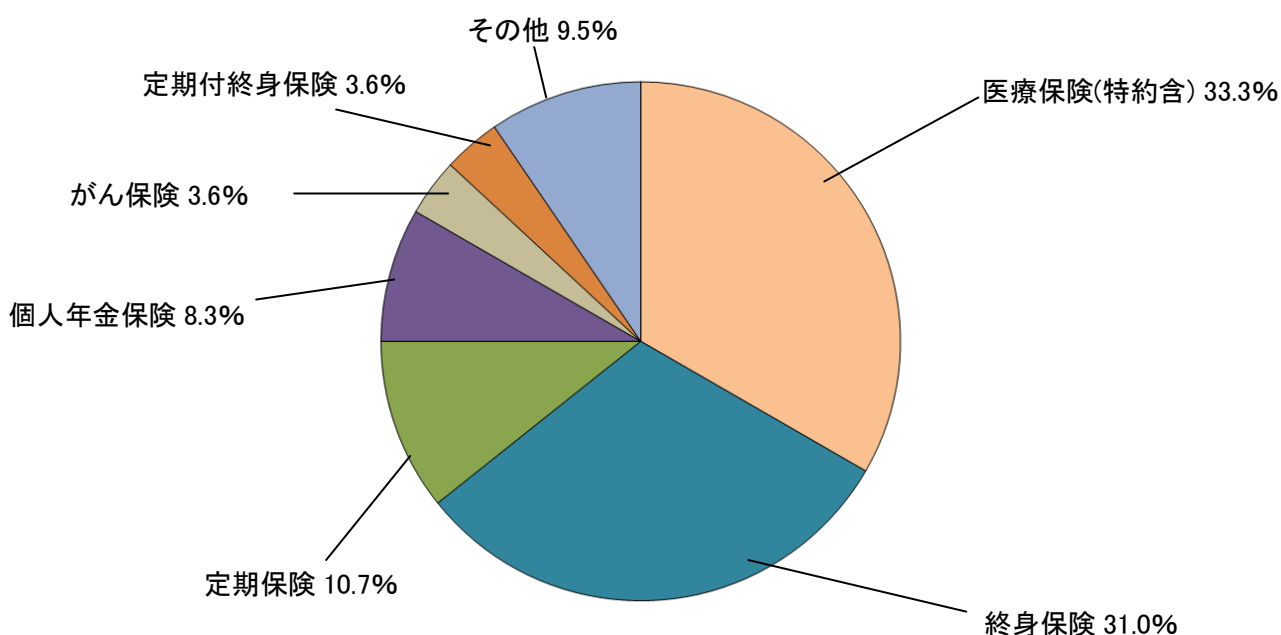
○相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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保険の契約内容が妥当かどうか確認したいので		47	37.6%
		うち新契約	(41)	(32.8%)
		うち転換	(6)	(4.8%)
2	商品内容に関心を持ったことから	33	26.4%	
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	30	24.0%	
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	6	4.8%	
	その他	9	7.2%	
合 計		125	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	死亡保障のための保険の契約について	49	39.2%
2	医療保障のための保険の契約について	38	30.4%
3	貯蓄のための保険の契約について	13	10.4%
4	老後準備のための保険の契約について	10	8.0%
5	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢等)について	8	6.4%
6	がんに備えた保険の契約について	3	2.4%
7	介護保障のための保険の契約について	0	0.0%
	その他	4	3.2%
合 計		125	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	49	55.7%	1 解約について	15	30.6%		
			1 減額について	15	30.6%		
			3 減額更新・更新拒否について	7	14.3%		
			4 払済・延長について	5	10.2%		
			その他	7	14.3%		
2 保障内容を変更(増額含む)したい	24	27.3%	1 医療保障重視への変更について	16	66.7%		
			2 死亡保障重視への変更について	2	8.3%		
			2 生前給付重視への変更について	2	8.3%		
			4 貯蓄性重視への変更について	1	4.2%		
			その他	3	12.5%		
3 保障を減らしたい	15	17.0%	1 減額について	8	53.3%		
			2 解約について	5	33.3%		
			3 減額更新・更新拒否について	1	6.7%		
			その他	1	6.7%		
合 計		88	100.0%	合 計		88	

○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あって	25	28.4%
2	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)にあわせて	22	25.0%
3	保険料の支払いが困難になったので	16	18.2%
4	保障が多いと思うので	13	14.8%
5	保障が少ないと思うので	7	8.0%
	その他	5	5.7%
合 計		88	100.0%

(4)「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	61	70.9%	1 主契約の内容について	33	54.1%	
				2 特約の内容について	17	27.9%	
				その他	11	18.0%	
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	25	29.1%	1 保障内容の妥当性の確認について	16	64.0%	
				2 必要とする保障内容の確認について	8	32.0%	
				その他	1	4.0%	
合 計		86	100.0%	合 計		86	

○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	39	45.3%
2	自分に合っているのか不安だから	23	26.7%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)にあわせて	8	9.3%
	その他	16	18.6%
合 計		86	100.0%

(5)「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	98.2%	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	23	41.1%	
				2 告知義務違反について	20	35.7%	
				3 告知する内容について	13	23.2%	
2	契約年齢範囲について教えて欲しい	1	1.8%	1 現在の年齢で契約できる商品について	1	100.0%	
合 計		57	100.0%	合 計		57	

(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	18	64.3%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	6	21.4%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容について	4	14.3%
合 計		28	100.0%

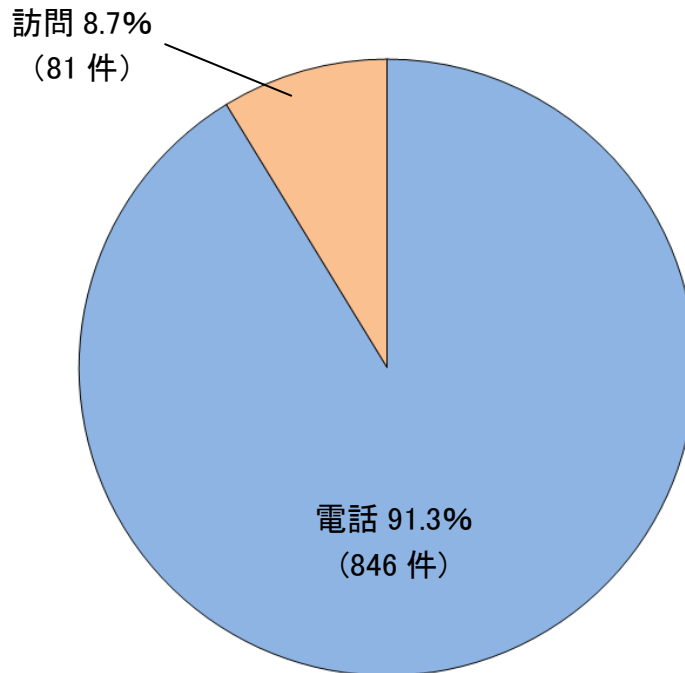
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○「生命保険会社の経営に関する相談」は次のとおりでした。

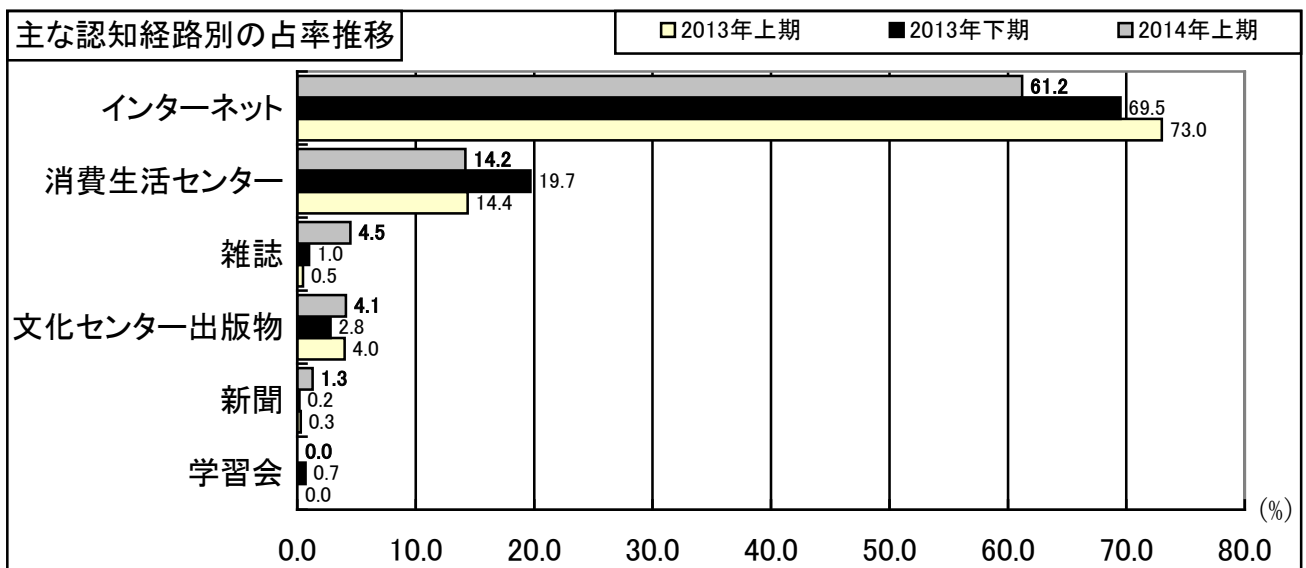
相談の内容		件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1	生命保険会社の信用確認について教えて欲しい	22	91.7%	1 契約している会社の信用確認について	8	36.4%
				2 契約検討している会社の信用確認について	7	31.8%
				3 経営破綻したときの契約取扱について (生命保険契約者保護機構含む)	6	27.3%
				4 生命保険会社の決算内容・財務面について	1	4.5%
2	破綻・更生手続適用会社の既契約取扱について教えて欲しい	2	8.3%	1 既契約の取扱いについて教えて欲しい	2	100.0%
合 計		24	100.0%	合 計	24	

4. 相談形態および認知経路

○相談受付件数 927 件のうち、電話での相談が 91.3% (846 件) を占めました。また、訪問での相談は 8.7% (81 件) となり、前年同期と比べ 28 件(152.8%)増加しました。



○文化センターの認知経路の上位はインターネットが 61.2% (567 件)、消費生活センター14.2% (132 件)、雑誌が 4.5% (42 件) 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	689	74.3%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	137	14.8%
3	消費生活センター等から紹介されたので	49	5.3%
4	営業職員の説明を再確認したいから	21	2.3%
5	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	20	2.2%
	その他	11	1.2%
合 計		927	100.0%

(2) 相談者の属性

○相談者の属性は、女性が多く61.1%を占めました。年代別には男女とも40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	7	67	207	172	77	36	0	566
	占率	0.0%	0.8%	7.2%	22.3%	18.6%	8.3%	3.9%	0.0%	61.1%
男性	件数	0	8	86	90	75	69	33	0	361
	占率	0.0%	0.9%	9.3%	9.7%	8.1%	7.4%	3.6%	0.0%	38.9%
合計	件数	0	15	153	297	247	146	69	0	927
	占率	0.0%	1.6%	16.5%	32.0%	26.6%	15.7%	7.4%	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54.5%を占めました。年代別には男性が60代、女性が40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	4	8	41	101	82	61	47	26	370
	占率	0.5%	1.0%	5.0%	12.4%	10.1%	7.5%	5.8%	3.2%	45.5%
男性	件数	4	13	68	83	75	94	54	52	443
	占率	0.5%	1.6%	8.4%	10.2%	9.2%	11.6%	6.6%	6.4%	54.5%
合計	件数	8	21	109	184	157	155	101	78	813
	占率	1.0%	2.6%	13.4%	22.6%	19.3%	19.1%	12.4%	9.6%	100.0%

※性別不明分(114件)を除く。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の把握が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次のとおりでした。

●相談者の年代別の相談区分(占率)

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既契約の見 直しに関する 相談	4既契約の診 断・内容確認 等に関する 相談	5契約条件に 関する相談	6社会保障制 度に関する 相談	7その他		
～20代	40.0%	33.3%	0.0%	0.0%	13.3%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%
30代	52.3%	16.3%	7.8%	5.2%	5.2%	3.3%	8.5%	1.3%	100.0%
40代	50.8%	10.1%	5.7%	11.1%	10.4%	2.0%	7.7%	2.0%	100.0%
50代	55.1%	10.1%	10.5%	6.1%	4.9%	2.4%	8.9%	2.0%	100.0%
60代	42.5%	10.3%	15.1%	11.6%	2.1%	5.5%	6.8%	6.2%	100.0%
70代～	20.3%	36.2%	15.9%	18.8%	1.4%	1.4%	2.9%	2.9%	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。

○主な認知経路での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(占率)

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既契約の見 直しに関する 相談	4既契約の診 断・内容確認 等に関する 相談	5契約条件に 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%	13.1%	9.3%	8.5%	5.5%	2.5%	6.0%	2.3%	100.0%
消費生活センター	42.4%	9.1%	9.1%	12.9%	4.5%	0.8%	17.4%	3.8%	100.0%
雑誌	33.3%	31.0%	11.9%	16.7%	2.4%	0.0%	2.4%	2.4%	100.0%
文化センター出版物	47.4%	5.3%	7.9%	5.3%	0.0%	28.9%	2.6%	2.6%	100.0%
新聞	8.3%	16.7%	25.0%	33.3%	0.0%	16.7%	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。

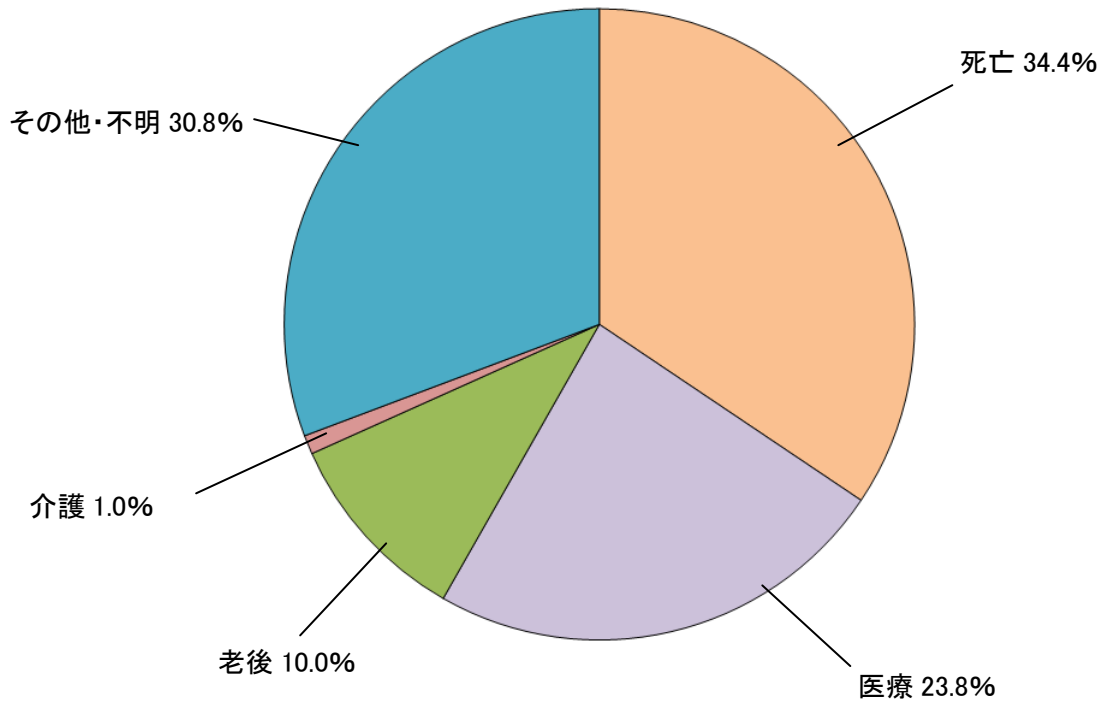
(4) 活用経験

○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94.5%(876件)と「はじめてでない」方5.5%(51件)を大きく上まわっています。

(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(34.4%)、医療(23.8%)、老後(10.0%)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、次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	301 件	7	京都	13 件
2	千葉	59 件	8	新潟	11 件
3	神奈川	54 件	9	愛知	9 件
4	大阪	37 件	9	群馬	9 件
5	埼玉	29 件	9	広島	9 件
6	福岡	14 件			