

2014(平成 26)年度版

生命保険相談レポート

＜2014 年 4 月～2015 年 3 月＞

| | |
|-------------------------------|----|
| I. 2014 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 | 13 |

 公益財団法人 生命保険文化センター

生活情報室

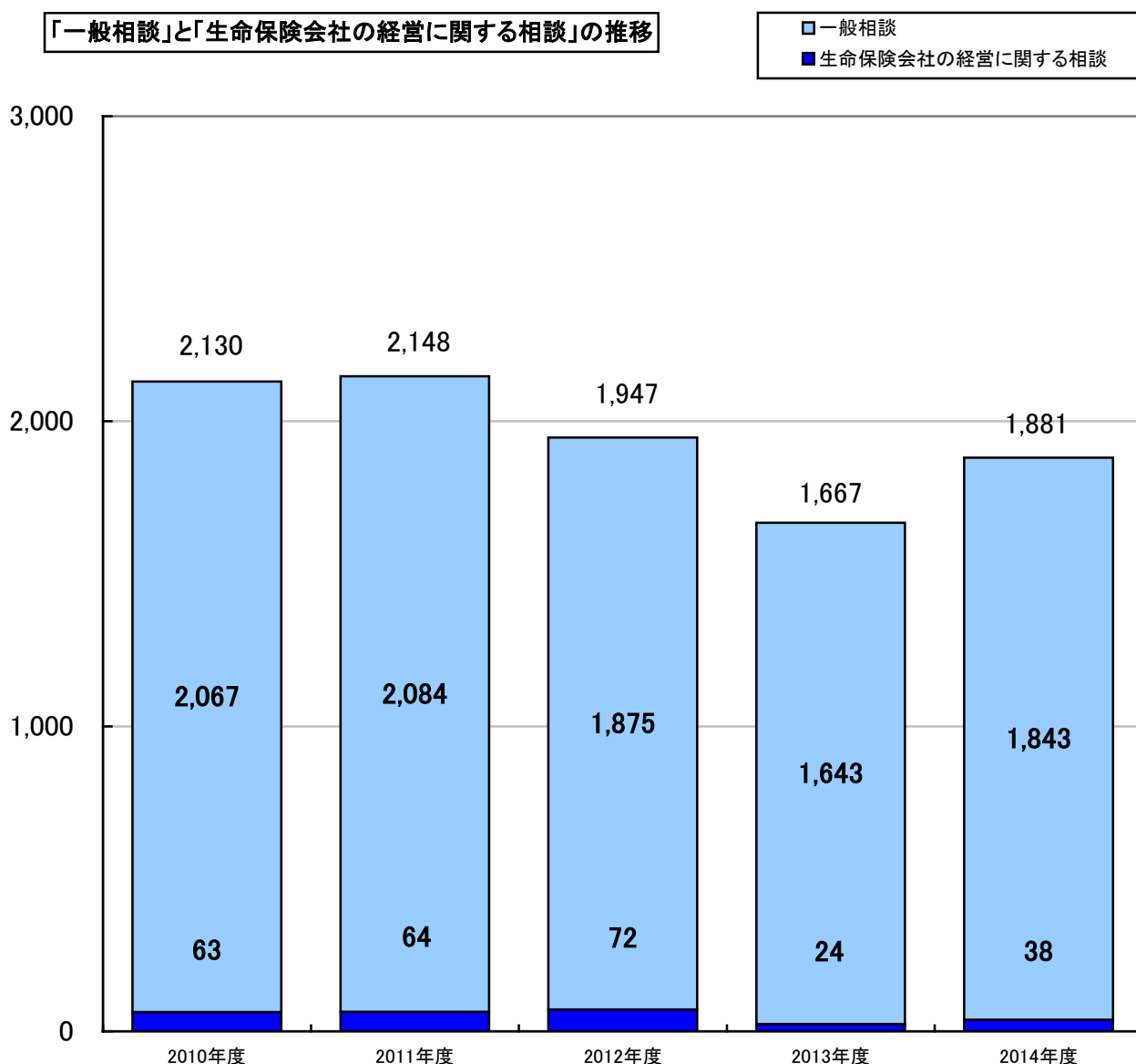
I . 2014 年度相談の概要

生命保険文化センター(以下:文化センター)が2014年度(2014年4月~2015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、1,881件と前年度と比べ増加(214件増、112.8%)しました。

相談受付件数1,881件のうち「生命保険に関する一般相談」は1,843件(前年度1,643件)、「生命保険会社の経営に関する相談」が38件(前年度24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」、「告知義務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」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 | 2012年度 | 2013年度 | 2014年度 | |
|----|--|--|--|--|
| 1 | 税金について 教えて欲しい 418件 22.3% | 税金について 教えて欲しい 384件 23.4% | 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(315件) ○生命保険料控除の内容について(77件) 他 444件 23.6% | |
| 2 | 各種手続きに ついて教えて 欲しい 295件 15.7% | 各種手続きに ついて教えて 欲しい 259件 15.8% | 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(128件) ○名義変更の手続きについて(42件) 他 290件 15.4% | |
| 3 | 生命保険の仕組み について教えて 欲しい 294件 15.7% | 生命保険の仕組み について教えて 欲しい 256件 15.6% | 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(102件) ○保険料・配当金について(49件) 他 250件 13.3% | |
| 4 | 商品選択のポイント について教えて 欲しい 137件 7.3% | 商品選択のポイント について教えて 欲しい 106件 6.4% | 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(49件) ○告知義務違反について(41件) 他 115件 6.1% | |
| 5 | 告知義務について 教えて欲しい 103件 5.5% | 既契約の内容確認 をしたい 83件 5.1% | 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> ○死亡保障のための保険の契約について(42件) ○医療保障のための保険の契約について(38件) 他 97件 5.2% | |

※2014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。
(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 1,881 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 | | (参考)2013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 | 444 | 24.1% | 384 | 23.4% |
| 2 | 各種手続きについて教えて欲しい | 290 | 15.7% | 259 | 15.8% |
| 3 | 生命保険の仕組みについて教えて欲しい | 250 | 13.6% | 256 | 15.6% |
| 4 | 告知義務について教えて欲しい | 115 | 6.2% | 74 | 4.5% |
| 5 | 商品選択のポイントについて教えて欲しい | 97 | 5.3% | 106 | 6.5% |
| 6 | 既契約の内容確認をしたい | 96 | 5.2% | 83 | 5.1% |
| 7 | 保険料負担を減らしたい | 86 | 4.7% | 58 | 3.5% |
| 8 | 自分のニーズに合っているか教えて欲しい | 83 | 4.5% | 53 | 3.2% |
| 9 | 営業職員・代理店に関する問い合わせ | 80 | 4.3% | 68 | 4.1% |
| 10 | 既契約の保障内容を診断して欲しい | 59 | 3.2% | 39 | 2.4% |
| 11 | 社会保障制度について教えて欲しい | 55 | 3.0% | 64 | 3.9% |
| 12 | 販売している会社を教えて欲しい | 41 | 2.2% | 32 | 1.9% |
| 13 | 保障内容を変更(増額含む)したい | 35 | 1.9% | 23 | 1.4% |
| 14 | 商品内容を教えて欲しい | 32 | 1.7% | 31 | 1.9% |
| 15 | 保障を減らしたい | 22 | 1.2% | 18 | 1.1% |
| 16 | 契約年齢範囲について教えて欲しい | 3 | 0.2% | 6 | 0.4% |
| 17 | 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 | 54 | 2.9% | 88 | 5.4% |
| 一般相談合計 | | 1,843 | 100.0% | 1,643 | 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 | | (参考)2013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 | 34 | 1.8% | 21 | 1.3% |
| 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 | 0.2% | 3 | 0.2% |
| 生命保険の経営に関する相談合計 | 38 | 2.0% | 24 | 1.4% |

| | |
|-------|-------|
| 全相談合計 | 1,881 |
|-------|-------|

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」 444 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、契約形態変更時の課税関係等の相談です。

- (事例) ・契約者と被保険者が同一で受取人が相続人である死亡保険金は非課税になりますか。(40 代男性)
- ・個人年金保険への加入を検討している。契約者、被保険者、受取人を専業主婦の妻にしようと思っているのだが、私(夫)が保険料を払う場合、個人年金保険料控除を受けることはできますか。(30 代男性)

<2 位>「各種手続きについて教えて欲しい」 290 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) ・保険会社の窓口で加入をしたが、クーリング・オフできるのか。(50 代男性)
- ・契約者変更をしたことがあるのだが、また契約者を元に戻すことは可能か。(60 代女性)

<3 位>「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」 250 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) ・大地震など起きて死亡した場合には保険金が支払われないことがあると聞いたが本当か。(30 代女性)
- ・保険に加入しているが、病気で入院中に亡くなった。この場合、入院給付金は受け取ることができるのか。(50 代女性)

<4 位>「告知義務について教えて欲しい」 115 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) ・自律神経失調症を告知していない。この保険には 20 年以上加入しているのだが、給付金は支払われるか。(50 代男性)
- ・25 年前保険に加入したとき、痔核手術をしていたのだが告知したか覚えていない。もし告知していなければ告知義務違反になるか。(40 代女性)

<5 位>「商品選択のポイントについて教えて欲しい」 97 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) ・現在終身保険に加入中だが、保険料が安い定期保険に変えたいと思っている。定期保険の特徴を教えてください。(40 代男性)
- ・現在 66 歳なのだが、医療保険やがん保険は必要か。(60 代男性)

＜6位＞「既契約の内容確認をしたい」 96 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) ・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)
- ・母が亡くなった。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)

＜7位＞「保険料負担を減らしたい」 86 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) ・9月に更新で保険料が上がるのだが、新しい保険に転換するべきか、このまま継続するべきか悩んでいる。(30代女性)
- ・現在、月々85,000円の保険料を支払っていて家計を圧迫している。どうしたらよいか。(30代男性)

＜8位＞「自分のニーズに合っているか教えて欲しい」 83 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) ・老後を考えて、個人年金もしくは一時払終身保険を検討している。どちらが良いか。(30代女性)
- ・今年子どもが生まれたので、保険の見直しを考えている。勧められた保険が、現在の自分の状況に合っているのか見てほしい。(30代男性)

＜9位＞「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 80 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) ・保険の担当者が契約内容の確認のために訪問したいと言っている。自分の契約内容は分かっているので、確認はいらぬし家に来てほしくない。訪問を断っても良いのか。(40代女性)
- ・保険の代理店で加入したのだが、その代理店が無くなってしまった場合、どこで手続きをしたら良いのか。(60代女性)

＜10位＞「既契約の保障内容を診断してほしい」 59 件

現在加入している保障内容の妥当性や、必要とする保障内容に関する相談です。

- (事例) ・現在、終身保険に医療特約を付加した保険に加入している。配偶者と子どもがいるのだが、死亡保障は足りているか。(30代男性)
- ・入院給付金が5日目から支払われるタイプの医療保険に加入している。現在の保険をこのまま継続していても問題ないか。(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」 34 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) ・一時払いの個人年金保険を勧められている。保険会社が破綻した場合、一時払いの保険料や保障はどうなるのか。(60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」 4 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) ・経営破綻した生命保険会社の養老保険がある。今は契約が引き継がれているが、先日満期の案内が届いた。満期保険金が減っていたが、なぜか。(60代女性)

<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 | 2012年度 累計 | 2013年度 累計 | 2014年度 | | | | 累計 | |
|--------|-------------------------------------|---------------------------------|--------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | | | 第1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・保全に関する相談 | 税金について教えて欲しい | 418 | 384 | 77 | 99 | 135 | 133 | 444 |
| | | | 22.3% | 23.4% | 16.5% | 22.8% | 29.9% | 27.3% | 24.1% |
| | | 各種手続きについて教えて欲しい | 294 | 259 | 81 | 67 | 71 | 71 | 290 |
| | | | 15.7% | 15.8% | 17.3% | 15.4% | 15.7% | 14.5% | 15.7% |
| | | 生命保険の仕組みについて教えて欲しい | 295 | 256 | 71 | 54 | 52 | 73 | 250 |
| | 15.7% | 15.6% | 15.2% | 12.4% | 11.5% | 15.0% | 13.6% | 13.6% | |
| | 合計 | 1,007 | 899 | 229 | 220 | 258 | 277 | 984 | |
| | | 53.7% | 54.7% | 48.9% | 50.6% | 57.1% | 56.8% | 53.4% | |
| 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 | 106 | 30 | 20 | 22 | 25 | 97 |
| | | | 7.3% | 6.5% | 6.4% | 4.6% | 4.9% | 5.1% | 5.3% |
| | | 自分のニーズに合っているか教えて欲しい | 77 | 53 | 19 | 16 | 29 | 19 | 83 |
| | | | 4.1% | 3.2% | 4.1% | 3.7% | 6.4% | 3.9% | 4.5% |
| | | 販売している会社を教えてください | 58 | 32 | 11 | 10 | 7 | 13 | 41 |
| | | | 3.1% | 1.9% | 2.4% | 2.3% | 1.5% | 2.7% | 2.2% |
| | | 商品内容を教えてください | 31 | 31 | 8 | 10 | 10 | 4 | 32 |
| | 1.7% | 1.9% | 1.7% | 2.3% | 2.2% | 0.8% | 1.7% | | |
| | 転換における注意点を教えてください | 6 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | | 0.3% | 0.1% | 0.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.1% | |
| | 合計 | 309 | 223 | 69 | 56 | 68 | 61 | 254 | |
| | | 16.5% | 13.6% | 14.7% | 12.9% | 15.0% | 12.5% | 13.8% | |
| 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 | 77 | 83 | 35 | 26 | 9 | 26 | 96 |
| | | | 4.1% | 5.1% | 7.5% | 6.0% | 2.0% | 5.3% | 5.2% |
| | | 既契約の保障内容を診断して欲しい | 30 | 39 | 11 | 14 | 21 | 13 | 59 |
| | | | 1.6% | 2.4% | 2.4% | 3.2% | 4.6% | 2.7% | 3.2% |
| | 合計 | 107 | 122 | 46 | 40 | 30 | 39 | 155 | |
| | | 5.7% | 7.4% | 9.8% | 9.2% | 6.6% | 8.0% | 8.4% | |
| 4 | 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 | 58 | 28 | 21 | 10 | 27 | 86 |
| | | | 4.4% | 3.5% | 6.0% | 4.8% | 2.2% | 5.5% | 4.7% |
| | | 保障内容を変更(増額含む)したい | 30 | 23 | 19 | 5 | 7 | 4 | 35 |
| | | | 1.6% | 1.4% | 4.1% | 1.1% | 1.5% | 0.8% | 1.9% |
| | | 保障を減らしたい | 19 | 18 | 6 | 9 | 3 | 4 | 22 |
| | 1.0% | 1.1% | 1.3% | 2.1% | 0.7% | 0.8% | 1.2% | | |
| | 合計 | 131 | 99 | 53 | 35 | 20 | 35 | 143 | |
| | | 7.0% | 6.0% | 11.3% | 8.0% | 4.4% | 7.2% | 7.8% | |
| 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 | 74 | 21 | 35 | 29 | 30 | 115 |
| | | | 5.5% | 4.5% | 4.5% | 8.0% | 6.4% | 6.1% | 6.2% |
| | | 契約年齢範囲について教えて欲しい | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| | | | 0.0% | 0.4% | 0.2% | 0.0% | 0.2% | 0.2% | 0.2% |
| | 合計 | 103 | 80 | 22 | 35 | 30 | 31 | 118 | |
| | | 5.5% | 4.9% | 4.7% | 8.0% | 6.6% | 6.4% | 6.4% | |
| 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 | 64 | 9 | 19 | 13 | 14 | 55 |
| | | | 4.3% | 3.9% | 1.9% | 4.4% | 2.9% | 2.9% | 3.0% |
| | 合計 | 80 | 64 | 9 | 19 | 13 | 14 | 55 | |
| | | 4.3% | 3.9% | 1.9% | 4.4% | 2.9% | 2.9% | 3.0% | |
| 7 | その他 | 営業職員・代理店に関する問い合わせ | 61 | 68 | 28 | 15 | 21 | 16 | 80 |
| | | | 3.3% | 4.1% | 6.0% | 3.4% | 4.6% | 3.3% | 4.3% |
| | | その他 | 77 | 88 | 12 | 15 | 12 | 15 | 54 |
| | | | 4.1% | 5.4% | 2.6% | 3.4% | 2.7% | 3.1% | 2.9% |
| | 合計 | 138 | 156 | 40 | 30 | 33 | 31 | 134 | |
| | | 7.4% | 9.5% | 8.5% | 6.9% | 7.3% | 6.4% | 7.3% | |
| 一般相談合計 | | 1,875 | 1,643 | 468 | 435 | 452 | 488 | 1,843 | |
| 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 | 21 | 8 | 14 | 6 | 6 | 34 |
| | | | 2.9% | 1.3% | 1.7% | 3.1% | 1.3% | 1.2% | 1.8% |
| | | 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 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| | | | 0.8% | 0.2% | 0.4% | 0.0% | 0.2% | 0.2% | 0.2% |
| | 合計 | 72 | 24 | 10 | 14 | 7 | 7 | 38 | |
| | | 3.7% | 1.4% | 2.1% | 3.1% | 1.5% | 1.4% | 2.0% | |
| 全相談合計 | | 1,947 | 1,667 | 478 | 449 | 459 | 495 | 1,881 | |

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 | 444 | 45.1% | 1保険金・年金・給付金等の受取時の税金について | 315 | 70.9% |
| | | | | 2生命保険料控除の内容について | 77 | 17.3% |
| | | | | 3契約形態の変更による課税関係の見直しについて | 41 | 9.2% |
| | | | | その他 | 11 | 2.5% |
| 2 | 各種手続きについて教えて欲しい | 290 | 29.5% | 1保険金・給付金等の受取手続きについて | 128 | 44.1% |
| | | | | 2名義変更の手続きについて | 42 | 14.5% |
| | | | | 3解約の手続きについて | 41 | 14.1% |
| | | | | 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 | 24 | 8.3% |
| | | | | 5クーリング・オフの手続きについて | 17 | 5.9% |
| | | | | 6契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて | 8 | 2.8% |
| | | | | その他 | 30 | 10.3% |
| 3 | 生命保険の仕組みについて教えて欲しい | 250 | 25.4% | 1保険金・給付金の支払基準について | 102 | 40.8% |
| | | | | 2保険料・配当金について | 49 | 19.6% |
| | | | | 3解約返戻金について | 18 | 7.2% |
| | | | | 4解除、保険金・給付金の不支払いについて | 14 | 5.6% |
| | | | | 5契約者貸付・自動振替貸付について | 12 | 4.8% |
| | | | | 6払込満了時の特約保険料について | 6 | 2.4% |
| | | | | 7各種利率について(予定利率・前納割引率・据え置き率等) | 5 | 2.0% |
| | | | | その他 | 44 | 17.6% |
| 合 計 | | 984 | 100.0% | 合 計 | 984 | |

(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 | 97 | 38.2% |
| 2 | 自分のニーズに合っているか教えて欲しい | 83 | 32.7% |
| 3 | 販売している会社を教えて欲しい | 41 | 16.1% |
| 4 | 商品内容を教えて欲しい | 32 | 12.6% |
| 5 | 転換における注意点を教えて欲しい | 1 | 0.4% |
| 合 計 | | 254 | 100.0% |

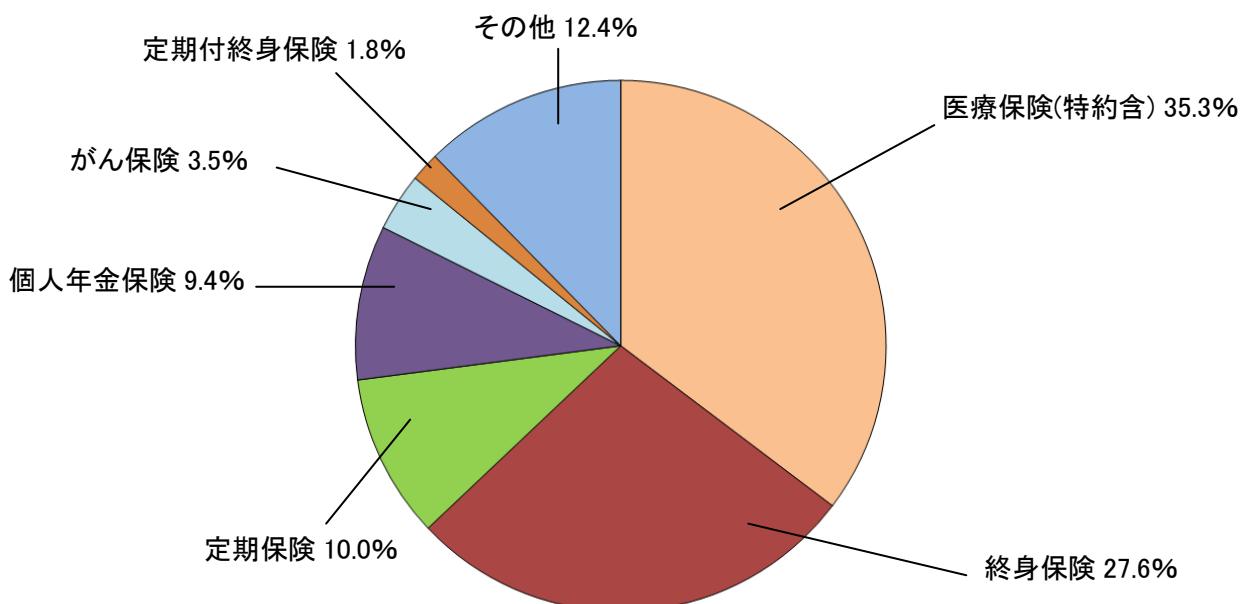
○相談理由・きっかけは次のとおりでした。

| 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 | 88 | 34.6% |
| | うち新契約 | (74) | (29.1%) |
| | うち転換 | (14) | (5.5%) |
| 2 | 商品内容に関心を持ったことから | 78 | 30.7% |
| 3 | 生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて | 52 | 20.5% |
| 4 | 自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので | 13 | 5.1% |
| | その他 | 23 | 9.1% |
| 合 計 | | 254 | 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 | 94 | 37.0% |
| 2 | 医療保障のための保険の契約について | 87 | 34.3% |
| 3 | 貯蓄のための保険の契約について | 24 | 9.4% |
| 4 | 老後準備のための保険の契約について | 22 | 8.7% |
| 5 | 契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢等)について | 11 | 4.3% |
| 6 | がんに備えた保険の契約について | 8 | 3.1% |
| 7 | 介護保障のための保険の契約について | 2 | 0.8% |
| | その他 | 6 | 2.4% |
| 合 計 | | 254 | 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 | 96 | 61.9% | 1主契約の内容について | 62 | 64.6% | |
| | | | | 2特約の内容について | 21 | 21.9% | |
| | | | | その他 | 13 | 13.5% | |
| 2 | 既契約の保障内容を診断して欲しい | 59 | 38.1% | 1保障内容の妥当性の確認について | 40 | 67.8% | |
| | | | | 2必要とする保障内容の確認について | 18 | 30.5% | |
| | | | | その他 | 1 | 1.7% | |
| 合 計 | | 155 | 100.0% | 合 計 | | 155 | |

○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 | 64 | 41.3% |
| 2 | 自分に合っているのか不安だから | 51 | 32.9% |
| 3 | 生活環境の変化(結婚・就職・出生など)にあわせて | 17 | 11.0% |
| | その他 | 23 | 14.8% |
| 合 計 | | 155 | 100.0% |

(4)「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 | 86 | 60.1% | 1 解約について | 30 | 34.9% | |
| | | | | 2 減額について | 23 | 26.7% | |
| | | | | 3 減額更新・更新拒否について | 12 | 14.0% | |
| | | | | 4 払済・延長について | 6 | 7.0% | |
| | | | | その他 | 15 | 17.4% | |
| 2 | 保障内容を変更(増額含む)したい | 35 | 24.5% | 1 医療保障重視への変更について | 21 | 60.0% | |
| | | | | 2 生前給付重視への変更について | 3 | 8.6% | |
| | | | | 3 死亡保障重視への変更について | 2 | 5.7% | |
| | | | | 3 貯蓄性重視への変更について | 2 | 5.7% | |
| | | | | その他 | 7 | 20.0% | |
| 3 | 保障を減らしたい | 22 | 15.4% | 1 減額について | 10 | 45.5% | |
| | | | | 2 解約について | 9 | 40.9% | |
| | | | | 3 払済・延長について | 1 | 4.5% | |
| | | | | 3 減額更新・更新拒否について | 1 | 4.5% | |
| | | | | その他 | 1 | 4.5% | |
| 合 計 | | 143 | 100.0% | 合 計 | | 143 | |

○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 | 41 | 28.7% |
| 2 | 生活環境の変化(結婚・就職・出生など)にあわせて | 36 | 25.2% |
| 3 | 保険料の支払いが困難になったので | 25 | 17.5% |
| 4 | 保障が多いと思うので | 21 | 14.7% |
| 5 | 保障が少ないと思うので | 9 | 6.3% |
| | その他 | 11 | 7.7% |
| 合 計 | | 143 | 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 | 115 | 97.5% | 1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について | 49 | 42.6% |
| | | | | 2 告知義務違反について | 41 | 35.7% |
| | | | | 3 告知する内容について | 24 | 20.9% |
| | | | | その他 | 1 | 0.9% |
| 2 | 契約年齢範囲について教えて欲しい | 3 | 2.5% | 1 何歳まで契約ができるかについて | 1 | 33.3% |
| | | | | 1 現在の年齢で契約できる商品について | 1 | 33.3% |
| | | | | その他 | 1 | 33.3% |
| 合 計 | | 118 | 100.0% | 合 計 | 118 | |

(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 | 37 | 67.3% |
| 2 | 公的医療保険制度の仕組み・内容について | 12 | 21.8% |
| 3 | 公的介護保険制度の仕組み・内容について | 6 | 10.9% |
| 合 計 | | 55 | 100.0% |

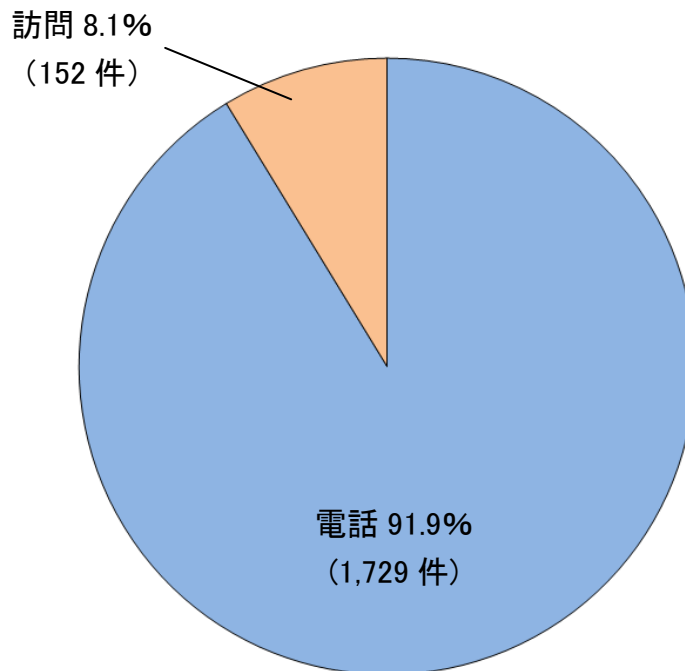
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○「生命保険会社の経営に関する相談」は次のとおりでした。

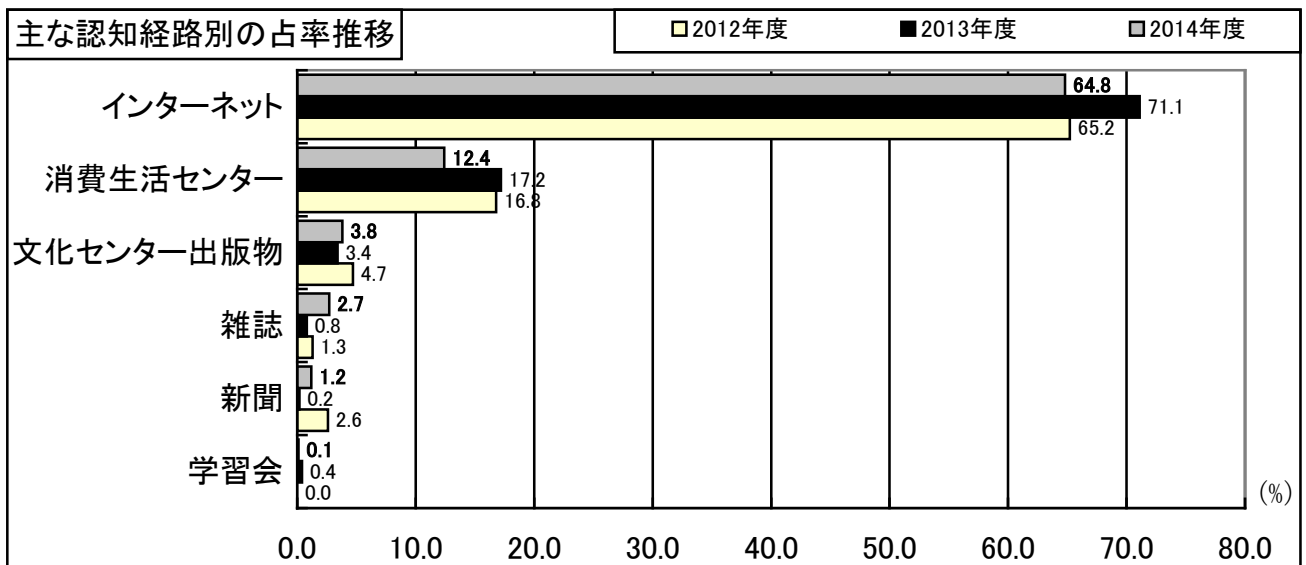
| 相談の内容 | | 件数 | 占率 | 具体的な内容 | 件数 | 占率 |
|-------|-----------------------------|----|--------|--|----|--------|
| 1 | 生命保険会社の信用確認について教えて欲しい | 34 | 89.5% | 1 経営破綻したときの契約取扱について (生命保険契約者保護機構含む) | 14 | 41.2% |
| | | | | 2 契約検討している会社の信用確認について | 11 | 32.4% |
| | | | | 3 契約している会社の信用確認について | 8 | 23.5% |
| | | | | 4 生命保険会社の決算内容・財務面について | 1 | 2.9% |
| 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 | 10.5% | 1 既契約の取扱いについて教えて欲しい | 4 | 100.0% |
| 合 計 | | 38 | 100.0% | 合 計 | 38 | |

4. 相談形態および認知経路

○相談受付件数 1,881 件のうち、電話での相談が 91.9% (1,729 件) を占めました。また、訪問での相談は 8.1% (152 件) となり、前年度と比べ 63 件(170.8%)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 64.8% (1,218 件)、消費生活センター 12.4% (233 件)、文化センター出版物が 3.8% (72 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 | 1472 | 78.3% |
| 2 | 客観的、中立的な意見を聞きたいので | 229 | 12.2% |
| 3 | 消費生活センターから紹介されたので | 92 | 4.9% |
| 4 | 営業職員の説明を再認識したいから | 38 | 2.0% |
| 5 | 個別会社や営業職員等に相談しにくいので | 24 | 1.3% |
| | その他 | 26 | 1.4% |
| 合 計 | | 1881 | 100.0% |

(2) 相談者の属性

○相談者の属性は、女性が多く60.2%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 | 17 | 148 | 380 | 330 | 162 | 96 | 0 | 1133 |
| | 占率 | 0.0% | 0.9% | 7.9% | 20.2% | 17.5% | 8.6% | 5.1% | 0.0% | 60.2% |
| 男性 | 件数 | 0 | 14 | 160 | 180 | 165 | 166 | 63 | 0 | 748 |
| | 占率 | 0.0% | 0.7% | 8.5% | 9.6% | 8.8% | 8.8% | 3.3% | 0.0% | 39.8% |
| 合計 | 件数 | 0 | 31 | 308 | 560 | 495 | 328 | 159 | 0 | 1881 |
| | 占率 | 0.0% | 1.6% | 16.4% | 29.8% | 26.3% | 17.4% | 8.5% | 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54.2%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 | 7 | 18 | 93 | 176 | 153 | 127 | 124 | 61 | 759 |
| | 占率 | 0.4% | 1.1% | 5.6% | 10.6% | 9.2% | 7.7% | 7.5% | 3.7% | 45.8% |
| 男性 | 件数 | 21 | 29 | 114 | 152 | 159 | 194 | 105 | 124 | 898 |
| | 占率 | 1.3% | 1.8% | 6.9% | 9.2% | 9.6% | 11.7% | 6.3% | 7.5% | 54.2% |
| 合計 | 件数 | 28 | 47 | 207 | 328 | 312 | 321 | 229 | 185 | 1657 |
| | 占率 | 1.7% | 2.8% | 12.5% | 19.8% | 18.8% | 19.4% | 13.8% | 11.2% | 100.0% |

※性別不明分(224件)を除く。不明分は、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 等に関する 相談 | 4既契約の見 直しに関する 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 | 35.5% | 45.2% | 3.2% | 0.0% | 6.5% | 6.5% | 3.2% | 0.0% | 100.0% |
| 30代 | 56.8% | 14.6% | 4.9% | 5.5% | 6.8% | 3.6% | 7.1% | 0.6% | 100.0% |
| 40代 | 55.5% | 9.6% | 9.6% | 4.5% | 9.3% | 2.9% | 7.1% | 1.4% | 100.0% |
| 50代 | 56.4% | 10.5% | 6.9% | 8.5% | 5.3% | 2.6% | 8.3% | 1.6% | 100.0% |
| 60代 | 49.7% | 10.7% | 8.2% | 11.0% | 4.9% | 3.0% | 7.6% | 4.9% | 100.0% |
| 70代～ | 28.3% | 34.0% | 15.1% | 14.5% | 0.6% | 1.9% | 3.1% | 2.5% | 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7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 等に関する 相談 | 4既契約の見 直しに関する 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 | 57.5% | 12.1% | 7.5% | 7.1% | 6.1% | 2.3% | 5.7% | 1.9% | 100.0% |
| 消費生活センター | 45.1% | 10.7% | 11.6% | 6.4% | 5.6% | 0.4% | 17.6% | 2.6% | 100.0% |
| 文化センター出版物 | 37.5% | 13.9% | 6.9% | 5.6% | 1.4% | 27.8% | 5.6% | 1.4% | 100.0% |
| 雑誌 | 31.4% | 27.5% | 17.6% | 17.6% | 2.0% | 0.0% | 2.0% | 2.0% | 100.0% |
| 新聞 | 30.4% | 21.7% | 21.7% | 17.4% | 0.0% | 8.7% | 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7ページ参照。

※網掛けは各認知経路で相談数が一番多い区分。

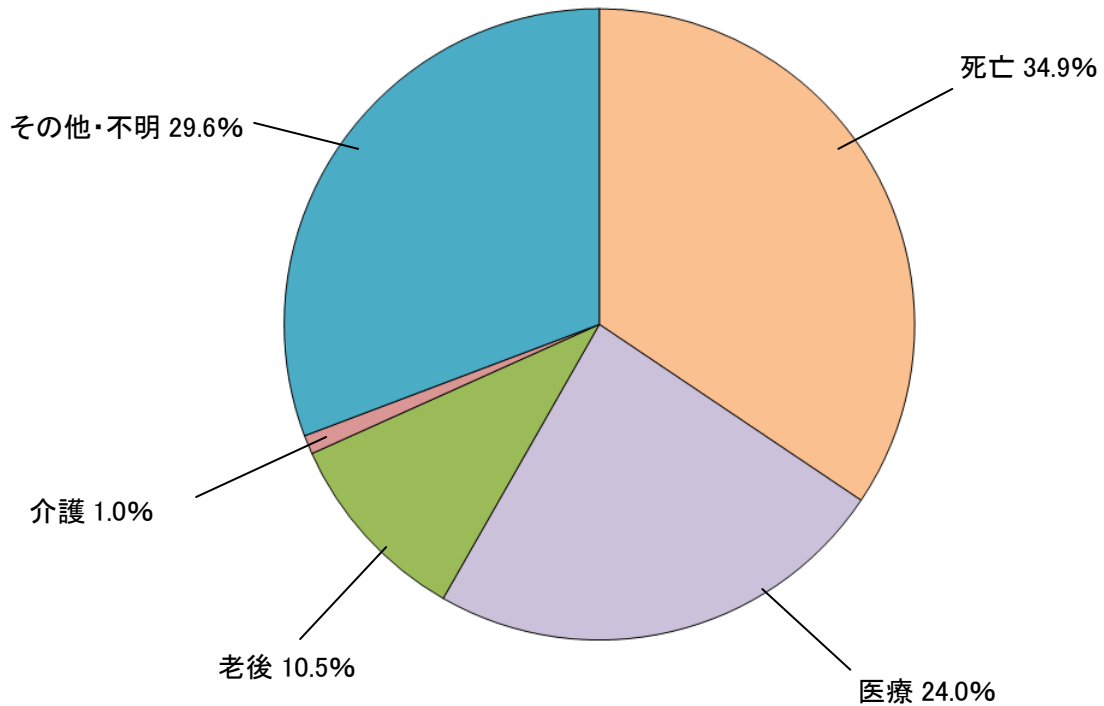
(4) 活用経験

○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95.4%(1,795件)と「はじめてでない」方4.6%(86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(34.9%)、医療(24.0%)、老後(10.5%)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 | 626 件 | 6 | 愛知 | 26 件 |
| 2 | 神奈川 | 119 件 | 7 | 福岡 | 24 件 |
| 3 | 千葉 | 109 件 | 8 | 北海道 | 18 件 |
| 4 | 埼玉 | 69 件 | 9 | 兵庫 | 16 件 |
| 5 | 大阪 | 54 件 | 9 | 京都 | 16 件 |