

2015(平成 27)年度版

生命保険相談レポート

<2015 年 4 月～2016 年 3 月>

I. 2015 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

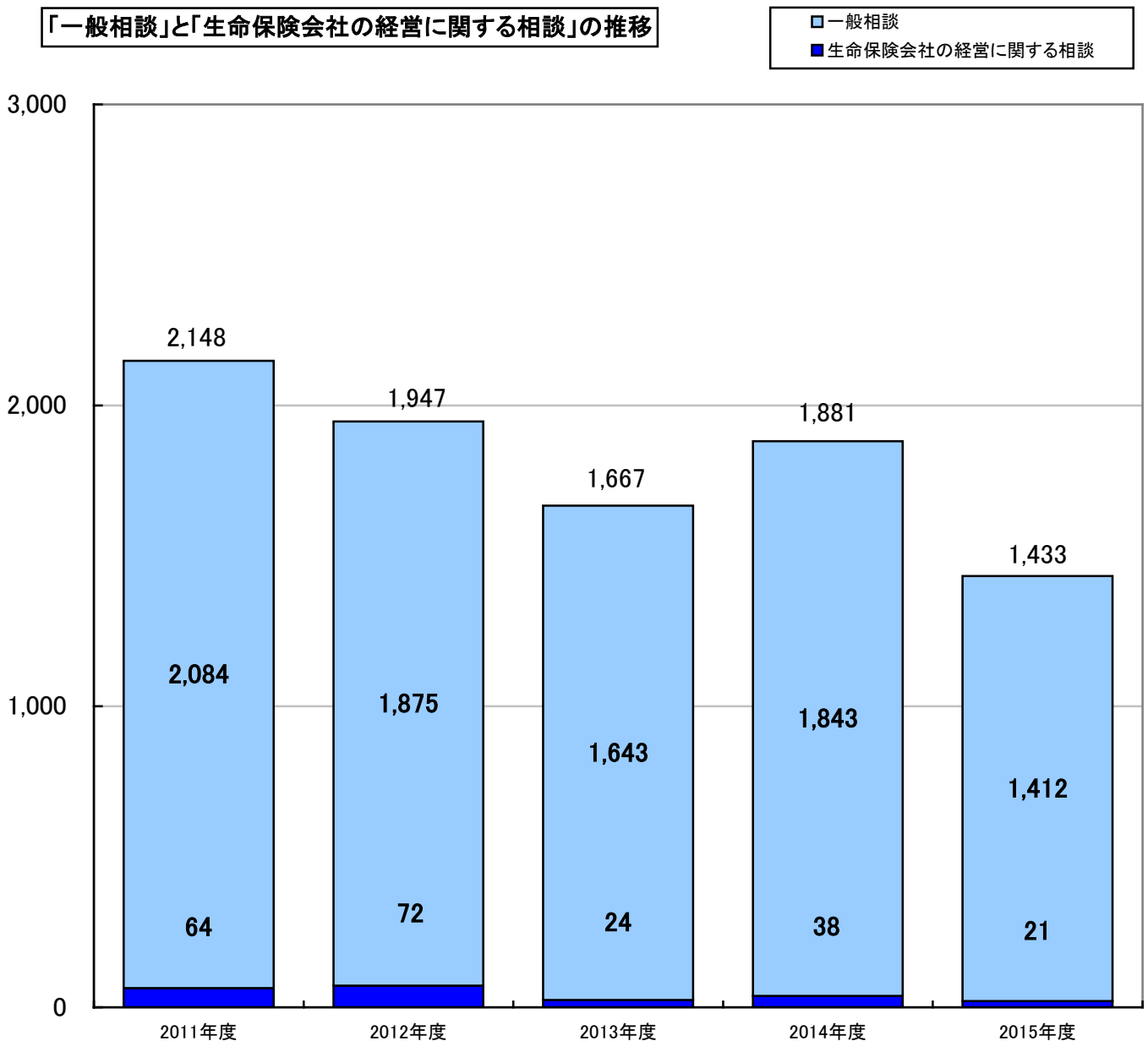
I. 2015 年度相談の概要

生命保険文化センター(以下:文化センター)が2015年度(2015年4月～2016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、1,433件と前年度と比べ減少(448件減、76.2%)しました。

相談受付件数1,433件のうち「生命保険に関する一般相談」は1,412件(前年度1,843件)、「生命保険会社の経営に関する相談」が21件(前年度38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」、「生命保険の仕組み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」、「告知義務について教えて欲しい」、「社会保障制度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	2013年度	2014年度	2015年度	
1	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 444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(258件) ○生命保険料控除の内容について(87件) 他 393件 27.8%	
2	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 290件 15.4%	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(80件) ○保険料・配当金について(42件) 他 213件 15.1%	
3	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 250件 13.3%	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(85件) ○名義変更の手続きについて(34件) 他 206件 14.6%	
4	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 115件 6.1%	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(36件) ○告知義務違反について(33件) 他 91件 6.4%	
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 97件 5.2%	社会保障制度について教えて欲しい <具体的相談内容> ○公的年金制度の仕組み・内容について(31件) ○公的医療保険制度の仕組み・内容について(16件) 他 56件 4.0%	

※2015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>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 1,433 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	2015年度		(参考)2014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	393	27.8%	444	24.1%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	213	15.1%	250	13.6%
3	各種手続きについて教えて欲しい	206	14.6%	290	15.7%
4	告知義務について教えて欲しい	91	6.4%	115	6.2%
5	社会保障制度について教えて欲しい	56	4.0%	55	3.0%
6	営業職員・代理店に関する問い合わせ	51	3.6%	80	4.3%
7	保険料負担を減らしたい	48	3.4%	86	4.7%
8	既契約の内容確認をしたい	47	3.3%	96	5.2%
9	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	45	3.2%	83	4.5%
10	商品選択のポイントについて教えて欲しい	44	3.1%	97	5.3%
11	商品内容を教えて欲しい	41	2.9%	32	1.7%
12	保障内容を変更(増額含む)したい	28	2.0%	35	1.9%
13	販売している会社を教えて欲しい	26	1.8%	41	2.2%
14	既契約の保障内容を診断して欲しい	22	1.6%	59	3.2%
15	保障を減らしたい	5	0.4%	22	1.2%
16	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	0.2%	3	0.2%
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	92	6.5%	54	2.9%
一般相談合計		1,412	100.0%	1,843	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	2015年度		(参考)2014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	16	1.1%	34	1.8%
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	5	0.3%	4	0.2%
生命保険会社の経営に関する相談合計	21	1.5%	38	2.0%

全相談合計	1,433
-------	-------

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」 393 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、被保険者、受取人が同一の個人年金保険で、年金受取開始時期を当初の設定より遅らせた場合、税金はどうなるのか。(50 代女性)
- ・ 終身保険の払込完了後に医療特約を継続した場合、特約保険料は生命保険料控除の対象としてよいか。(30 代男性)

<2 位> 「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」 213 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)

- ・ 契約者と被保険者が別人の契約で、契約者が死亡した。この場合、保険契約は解約するしかないのか。(50 代男性)
- ・ 平成 19 年に加入した保険を解約する予定。年払保険料の引き落としがあったばかりなのだが、未経過分の保険料は戻ってくるのか。(40 代男性)

<3 位> 「各種手続きについて教えて欲しい」 206 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)

- ・ 契約者、被保険者が母親、死亡保険金受取人が息子の契約で、母親が亡くなった。母子家庭だったため未成年の息子が死亡保険金を請求したところ、後見人からの請求でないと受け付けられないと言われたが本当か。(10 代男性)
- ・ 現在失効中の保険で、保険が有効に継続していた時に入院していたのだが、請求はできるのか。(60 代男性)

<4 位> 「告知義務について教えて欲しい」 91 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)

- ・ 高血圧の薬を飲んでいるのだが、保険に加入することは可能なのか。(40 代男性)
- ・ 保険の契約をした後に、精神疾患で心療内科に通院している。この事実を保険会社に知られたら保険が解除されると聞いたのだが、そのようなことはあるのか。(50 代女性)

<5位>「社会保障制度について教えて欲しい」 56 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)

- ・ 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のか。(40代男性)
- ・ 公的介護保険制度の自己負担が2割になると聞いた。全員が2割になるのか。(60代男性)

<6位>「営業職員・代理店に関する問い合わせ」 51 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)

- ・ 保険会社の担当者は年に1度契約内容の説明をしなければならないのか。契約者は、その説明を受けなければならない法的義務はあるのか。(40代男性)
- ・ 知人から紹介された営業職員が、こちらの家族状況に合っていないようなモデルプランばかり持ってきて勧めてくるが、どうしたらいいのか。(50代女性)

<7位>「保険料負担を減らしたい」 48 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)

- ・ もうすぐ更新を迎え、保険料負担が大きくなる。更新拒否することはできるのか。(60代女性)
- ・ 加入している保険の見直しをして月々の保険料負担を減らしたい。どうしたらいいか。(60代男性)

<8位>「既契約の内容確認をしたい」 47 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)

- ・ 夫が亡くなった。自分の保険は夫にすべて任せていたので、証券を見ても保障の内容がわからない。死亡保障や医療保障がどうなっているか教えて欲しい。(50代女性)
- ・ 無配当定期保険とはどういう保険なのか。今度更新を迎えたら、保険料が月々9万円と高額になりすぎる。(60代女性)

<9位>「自分のニーズに合っているか教えて欲しい」 45 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)

- ・ 現在加入している医療保険が入院して5日目から給付金がもらえるタイプで、新しい保険に転換を勧められている。保険料の払込みももうすぐ終わるので、今から転換するのはもったいない気がするのだが、今のままではだめか。(50代女性)

<10位>「商品選択のポイントについて教えて欲しい」 44 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)

- ・ がん保険の加入を検討している。上皮内がんの保障が手厚いタイプを考えているが、他にどのようなポイントで選べばよいか。(40代女性)
- ・ 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確認について教えて欲しい」 16 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)

- ・ 銀行で一時払個人年金保険を勧められた。勧められた保険会社は100%安心できる会社なのか。(60代女性)
- ・ 保険会社破綻時の契約の取り扱いについて教えて欲しい。責任準備金の90%を補償すると聞いたが、払込保険料の90%は補償されるという理解でいいか。(40代男性)

・「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」 5 件

過去に経営破綻した生命保険会社の契約がどのようになったのか等をたずねる相談です。

(事例)

- ・ 保険会社が破綻した場合、契約内容が変更されることはあるのか。(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	2013年度 累計	2014年度 累計	2015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・保全に関する相談	税金について教えて欲しい	384	444	90	93	115	95	393
			23.4%	24.1%	24.6%	29.4%	30.3%	27.1%	27.8%
		生命保険の仕組みについて教えて欲しい	256	250	60	40	68	45	213
			15.6%	13.6%	16.4%	12.7%	17.9%	12.8%	15.1%
	各種手続きについて教えて欲しい	259	290	48	56	46	56	206	
		15.8%	15.7%	13.1%	17.7%	12.1%	16.0%	14.6%	
	合計	899	984	198	189	229	196	812	
		54.7%	53.4%	54.1%	59.8%	60.4%	55.8%	57.5%	
2	生命保険の加入検討の相談	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	53	83	11	12	9	13	45
			3.2%	4.5%	3.0%	3.8%	2.4%	3.7%	3.2%
		商品選択のポイントについて教えて欲しい	106	97	17	10	5	12	44
			6.5%	5.3%	4.6%	3.2%	1.3%	3.4%	3.1%
		商品内容を教えて欲しい	31	32	7	8	10	16	41
			1.9%	1.7%	1.9%	2.5%	2.6%	4.6%	2.9%
		販売している会社を教えて欲しい	32	41	8	4	7	7	26
	1.9%	2.2%	2.2%	1.3%	1.8%	2.0%	1.8%		
	転換における注意点を教えて欲しい	1	1	0	0	1	0	1	
		0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.1%	
	合計	223	254	43	34	32	48	157	
		13.6%	13.8%	11.7%	10.8%	8.4%	13.7%	11.1%	
3	契約条件に関する相談	告知義務について教えて欲しい	74	115	21	27	27	16	91
			4.5%	6.2%	5.7%	8.5%	7.1%	4.6%	6.4%
		契約年齢範囲について教えて欲しい	6	3	2	0	1	0	3
			0.4%	0.2%	0.5%	0.0%	0.3%	0.0%	0.2%
	合計	80	118	23	27	28	16	94	
		4.9%	6.4%	6.3%	8.5%	7.4%	4.6%	6.7%	
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	58	86	21	9	10	8	48
			3.5%	4.7%	5.7%	2.8%	2.6%	2.3%	3.4%
		保障内容を変更(増額含む)したい	23	35	3	9	9	7	28
			1.4%	1.9%	0.8%	2.8%	2.4%	2.0%	2.0%
		保障を減らしたい	18	22	2	0	1	2	5
	1.1%	1.2%	0.5%	0.0%	0.3%	0.6%	0.4%		
	合計	99	143	26	18	20	17	81	
		6.0%	7.8%	7.1%	5.7%	5.3%	4.8%	5.7%	
5	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	83	96	13	8	12	14	47
			5.1%	5.2%	3.6%	2.5%	3.2%	4.0%	3.3%
		既契約の保障内容を診断して欲しい	39	59	9	7	2	4	22
			2.4%	3.2%	2.5%	2.2%	0.5%	1.1%	1.6%
	合計	122	155	22	15	14	18	69	
		7.4%	8.4%	6.0%	4.7%	3.7%	5.1%	4.9%	
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	64	55	11	10	18	17	56
			3.9%	3.0%	3.0%	3.2%	4.7%	4.8%	4.0%
		合計	64	55	11	10	18	17	56
		3.9%	3.0%	3.0%	3.2%	4.7%	4.8%	4.0%	
7	その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	68	80	14	7	14	16	51
			4.1%	4.3%	3.8%	2.2%	3.7%	4.6%	3.6%
		その他	88	54	29	16	24	23	92
			5.4%	2.9%	7.9%	5.1%	6.3%	6.6%	6.5%
	合計	156	134	43	23	38	39	143	
		9.5%	7.3%	11.7%	7.3%	10.0%	11.1%	10.1%	
一般相談合計		1,643	1,843	366	316	379	351	1,412	
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	21	34	7	2	3	4	16
			1.3%	1.8%	1.9%	0.6%	0.8%	1.1%	1.1%
		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	3	4	2	2	1	0	5
			0.2%	0.2%	0.5%	0.6%	0.3%	0.0%	0.3%
	合計	24	38	9	4	4	4	21	
		1.4%	2.0%	2.4%	1.3%	1.1%	1.1%	1.5%	
全相談合計		1,667	1,881	375	320	383	355	1,433	

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	393	48.4%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	258	65.6%
				2 生命保険料控除の内容について	87	22.1%
				3 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	31	7.9%
				その他	17	4.3%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	213	26.2%	1 保険金・給付金等の支払基準について	80	37.6%
				2 保険料・配当金について	42	19.7%
				3 解除、保険金・給付金の不支払いについて	15	7.0%
				4 払込満了時の特約保険料について	13	6.1%
				5 解約返戻金について	11	5.2%
				6 契約者貸付・自動振替貸付について	8	3.8%
				7 各種利率について(予定利率・前納割引率・据置き率等)	5	2.3%
				その他	39	18.3%
3	各種手続きについて教えて欲しい	206	25.4%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	85	41.3%
				2 名義変更の手続きについて	34	16.5%
				3 解約の手続きについて	31	15.0%
				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	18	8.7%
				5 クーリング・オフの手続きについて	14	6.8%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	3	1.5%
				その他	21	10.2%
合計		812	100.0%	合計	812	

(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	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	45	28.7%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	44	28.0%
3	商品内容を教えて欲しい	41	26.1%
4	販売している会社を教えて欲しい	26	16.6%
5	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.6%
合計		157	100.0%

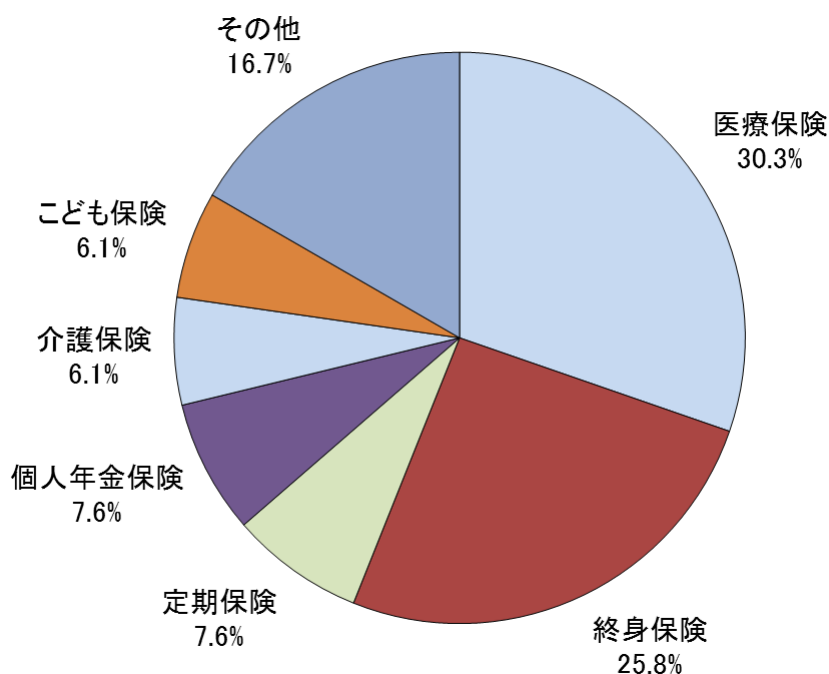
○相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	57	36.3%
	うち新契約	(47)	(29.9%)
	うち転換	(10)	(6.4%)
2	商品内容に関心を持ったことから	39	24.8%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	25	15.9%
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	7	4.5%
	その他	29	18.5%
合計		157	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	55	35.0%
2	医療保障のための保険の契約について	46	29.3%
3	貯蓄のための保険の契約について	22	14.0%
4	老後準備のための保険の契約について	8	5.1%
5	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢等)について	6	3.8%
6	介護保障のための保険の契約について	4	2.5%
7	がんに備えた保険の契約について	3	1.9%
	その他	13	8.3%
合 計		157	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)「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	91	96.8%	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	36	39.6%	
				2 告知義務違反について	33	36.3%	
				3 告知する内容について	20	22.0%	
				その他	2	2.2%	
2	契約年齢範囲について教えて欲しい	3	3.2%	1 現在の年齢で契約できる商品について	2	66.7%	
				その他	1	33.3%	
合 計		94	100.0%	合 計		94	

(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	48	59.3%	1 減額について	19	39.6%	
				2 解約について	12	25.0%	
				3 減額更新・更新拒否について	5	10.4%	
				4 払済・延長について	2	4.2%	
				その他	10	20.8%	
2	保障内容を変更(増額含む)したい	28	34.6%	1 医療保障重視への変更について	16	57.1%	
				2 死亡保障重視への変更について	4	14.3%	
				3 生前給付重視への変更について	2	7.1%	
				3 貯蓄性重視への変更について	2	7.1%	
				4 老後準備重視への変更について	1	3.6%	
				その他	3	10.7%	
3	保障を減らしたい	5	6.2%	1 解約について	2	40.0%	
				2 減額について	1	20.0%	
				2 払済・延長について	1	20.0%	
				2 減額更新・更新拒否について	1	20.0%	
合 計		81	100.0%	合 計		81	

○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思って	24	29.6%
2	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	21	25.9%
3	保険料の支払いが困難になったので	14	17.3%
4	保障が少ないと思うので	12	14.8%
5	保障が多いと思うので	4	4.9%
	その他	6	7.4%
合 計		81	100.0%

(5)「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	47	68.1%	1 主契約の内容について	35	74.5%	
				2 特約の内容について	9	19.1%	
				その他	3	6.4%	
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	22	31.9%	1 保障内容の妥当性の確認について	18	81.8%	
				2 必要とする保障内容の確認について	3	13.6%	
				その他	1	4.5%	
合 計		69	100.0%	合 計		69	

○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	31	44.9%
2	自分に合っているのか不安だから	20	29.0%
3	生活環境の変化(結婚・就職・出生など)に合わせて	11	15.9%
	その他	7	10.1%
合 計		69	100.0%

(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	31	55.4%
2	公的医療保険制度の仕組み・内容について	16	28.6%
3	公的介護保障制度の仕組み・内容について	8	14.3%
	その他	1	1.8%
合 計		56	100.0%

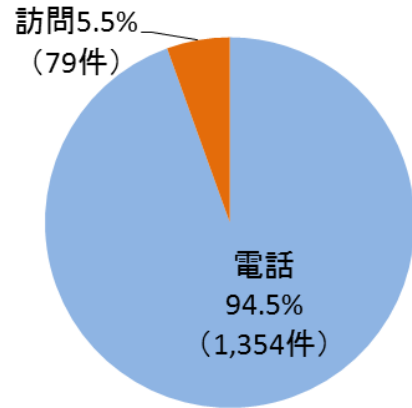
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○「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	16	76.2%	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）	11	68.8%
				2 契約検討している会社の信用確認について	4	25.0%
				3 契約している会社の信用確認について	1	6.3%
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	5	23.8%	1 既契約の取扱いについて教えて欲しい	4	80.0%
				その他	1	20.0%
合 計		21	100.0%	合 計	21	

4. 相談形態および認知経路

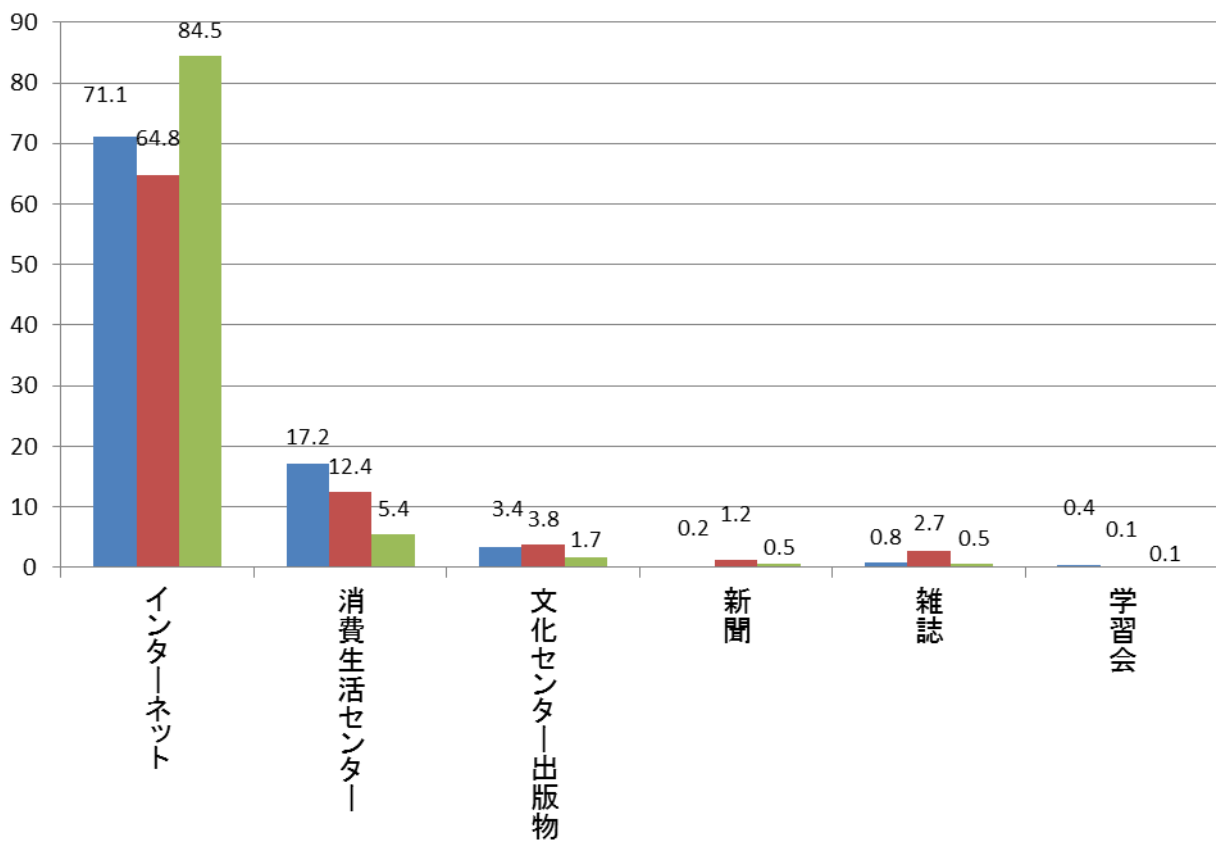
○文化センターが受け付けた生命保険相談のうち、電話相談が94.5% (1,354件)を占め、訪問相談は5.5% (79件)となりました。



○文化センターの認知経路の上位はインターネットが84.5% (1,211件)、消費生活センターが5.4% (77件)、文化センター出版物が1.7% (24件)となりました。

主な認知経路別の占率推移

■ 2013年度 ■ 2014年度 ■ 2015年度



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	1,268	88.5%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	70	4.9%
3	消費生活センターから紹介されたので	44	3.1%
4	営業職員の説明を再認識したいから	17	1.2%
5	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	2	0.1%
	その他	32	2.2%
合 計		1,433	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 59.2% を占めました。年代別で見ると女性、男性ともに 40 代、50 代が多くなっています。

●相談者属性

性別 \ 年代		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	不明	合計
		件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数
女性	件数	0	15	122	266	260	131	55	0	849
	占率	0.0%	1.0%	8.5%	18.6%	18.1%	9.1%	3.8%	0.0%	59.2%
男性	件数	0	8	109	156	160	109	42	0	584
	占率	0.0%	0.6%	7.6%	10.9%	11.2%	7.6%	2.9%	0.0%	40.8%
合計	件数	0	23	231	422	420	240	97	0	1,433
	占率	0.0%	1.6%	16.1%	29.4%	29.3%	16.7%	6.8%	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 56.7% を占めました。年代別では男性、女性ともに 50 代が最も多くなっています。

●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
		件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数
女性	件数	2	12	40	91	117	73	70	57	462
	占率	0.2%	1.1%	3.8%	8.5%	11.0%	6.8%	6.6%	5.3%	43.3%
男性	件数	6	5	79	116	137	107	79	75	604
	占率	0.6%	0.5%	7.4%	10.9%	12.9%	10.0%	7.4%	7.0%	56.7%
合計	件数	8	17	119	207	254	180	149	132	1,066
	占率	0.8%	1.6%	11.2%	19.4%	23.8%	16.9%	14.0%	12.4%	100.0%

※性別不明分(367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 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契約条件に関する相談	4既契約の見直しに関する相談	5既契約の診断・内容確認等に関する相談	6社会保障制度に関する相談	7その他		
～20代	30.4%	21.7%	17.4%	0.0%	4.3%	13.0%	13.0%	0.0%	100.0%
30代	59.3%	10.0%	9.5%	3.9%	2.6%	6.1%	8.7%	0.0%	100.0%
40代	55.7%	9.0%	8.1%	4.5%	5.2%	3.1%	12.1%	2.4%	100.0%
50代	61.0%	10.7%	7.1%	5.5%	5.0%	1.9%	8.1%	0.7%	100.0%
60代	55.8%	11.3%	1.3%	8.8%	4.6%	5.8%	9.2%	3.3%	100.0%
70代～	44.3%	19.6%	1.0%	9.3%	8.2%	4.1%	13.4%	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 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契約条件に関する相談	4既契約の見直しに関する相談	5既契約の診断・内容確認等に関する相談	6社会保障制度に関する相談	7その他		
インターネット	58.1%	10.4%	6.9%	5.6%	5.0%	3.2%	9.2%	1.5%	100.0%
消費生活センター	41.6%	10.4%	2.6%	10.4%	7.8%	2.6%	22.1%	2.6%	100.0%
文化センター出版物	45.8%	8.3%	4.2%	0.0%	0.0%	37.5%	4.2%	0.0%	100.0%
雑誌	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
新聞	42.9%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	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。

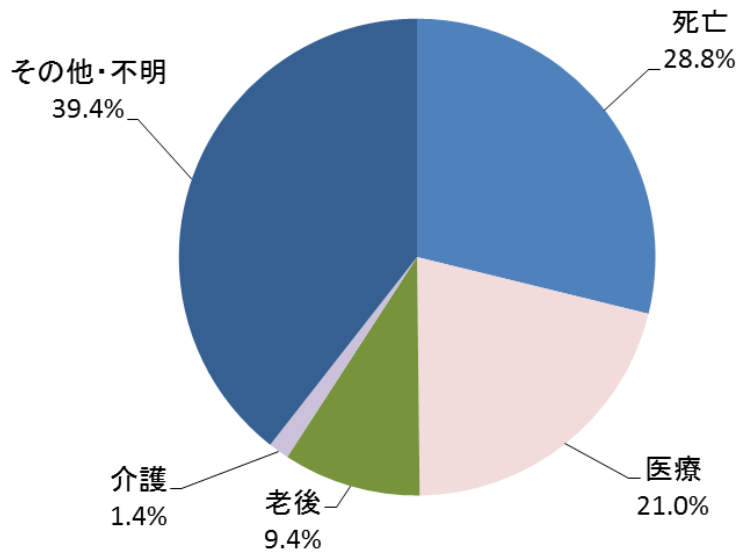
(4) 活用経験

○文化センター相談窓口の活用経験について聞いたところ、「はじめて」の相談という人が、97.3% (1,395件)と、「以前に活用経験がある」2.7% (38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(28.8%)、次いで医療(21.0%)、老後(9.4%)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	381 件	6	静岡	14 件
2	神奈川	191 件	7	福岡	13 件
3	千葉	68 件	8	京都	11 件
4	埼玉	54 件	9	愛知	8 件
5	大阪	32 件	10	石川・滋賀	7 件

※判明分のみ