


2016(平成 28)年度(上期版)

# 生命保険相談レポート

<2016 年 4 月～9 月>

I. 2016 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 .....	8
5. 相談理由・相談者の属性等 .....	9

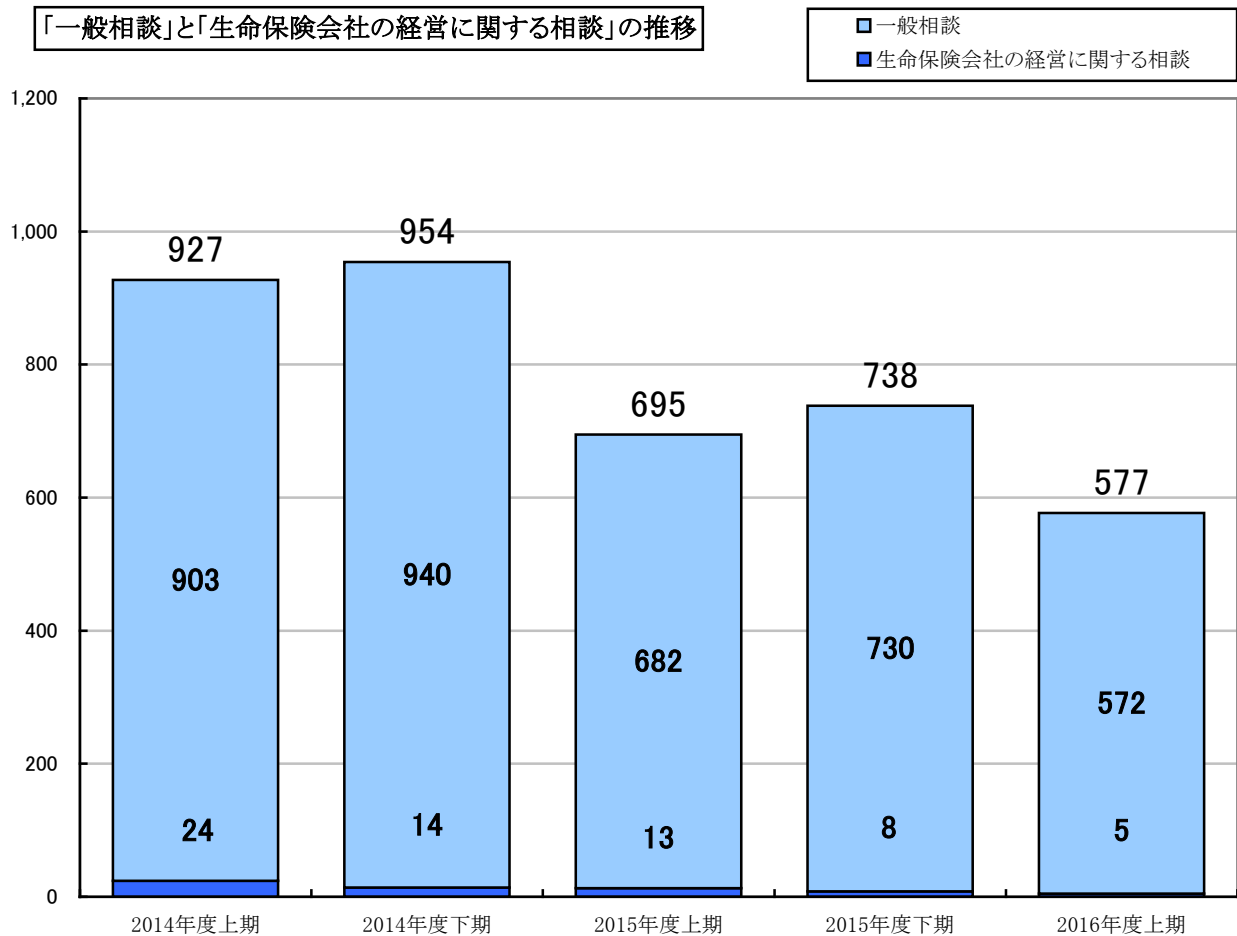
 公益財団法人 生命保険文化センター  
生活情報室

## I . 2016 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 2016 年度上期(2016 年 4 月～9 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、577 件と前年同期と比べ減少(118 件減、83.0%)しました。

相談受付件数 577 件のうち「生命保険に関する一般相談」は 572 件、「生命保険会社の経営に関する相談」が 5 件となりました。

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」、「営業職員・代理店に関する問い合わせ」、「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	2014年度 下期	2015年度 上期	2015年度 下期	2016年度 上期
1	税金について 教えて欲しい 268件 28.5%	税金について 教えて欲しい 183件 26.8%	税金について 教えて欲しい 210件 28.8%	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(85件) ○生命保険料控除の内容について(13件) 他 115件 20.1%
2	各種手続きについて 教えて欲しい 142件 15.1%	各種手続きについて 教えて欲しい 104件 15.2%	生命保険の仕組みに ついて教えて欲しい 113件 15.5%	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(43件) ○名義変更の手続きについて(14件) 他 111件 19.4%
3	生命保険の仕組みに ついて教えて欲しい 125件 13.3%	生命保険の仕組みに ついて教えて欲しい 100件 14.7%	各種手続きについて 教えて欲しい 102件 14.0%	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(35件) ○保険料・配当金について(13件) 他 71件 12.4%
4	告知義務について 教えて欲しい 59件 6.3%	告知義務について 教えて欲しい 48件 7.0%	告知義務について 教えて欲しい 43件 5.9%	営業職員・代理店に関する問い合わせ 37件 6.5%
5	自分のニーズに合っ ているか教えて欲しい 48件 5.1%	保険料を 減らしたい 30件 4.4%	社会保障 制度について 教えて欲しい 35件 4.8%	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(12件) ○告知義務違反について(12件) 他 33件 5.8%

※2016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です。  
(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 577 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	2016年度上期		(参考)2015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	115	20.1%	183	26.8%
2	各種手続きについて教えて欲しい	111	19.4%	104	15.2%
3	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	71	12.4%	100	14.7%
4	営業職員・代理店に関する問い合わせ	37	6.5%	21	3.1%
5	告知義務について教えて欲しい	33	5.8%	48	7.0%
6	商品選択のポイントについて教えて欲しい	28	4.9%	27	4.0%
7	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	25	4.4%	23	3.4%
8	販売している会社を教えて欲しい	24	4.2%	12	1.8%
9	既契約の内容確認をしたい	20	3.5%	21	3.1%
10	社会保障制度について教えて欲しい	18	3.1%	21	3.1%
11	保険料負担を減らしたい	16	2.8%	30	4.4%
12	保障内容を変更(増額含む)したい	14	2.4%	12	1.8%
13	既契約の保障内容を診断して欲しい	13	2.3%	16	2.3%
14	商品内容を教えて欲しい	9	1.6%	15	2.2%
15	保障を減らしたい	4	0.7%	2	0.3%
16	転換における注意点を教えて欲しい	1	0.2%	0	0.0%
17	契約年齢範囲について教えて欲しい	0	0.0%	2	0.3%
	その他	33	5.8%	45	6.6%
一般相談合計		572	100.0%	682	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	2016年度上期		(参考)2015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	4	0.7%	9	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	1	0.2%	4	0.6%
生命保険会社の経営に関する相談合計	5	0.9%	13	1.9%

全相談合計	577
-------	-----

## <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	2014年度	2015年度			2016年度
			累計	上期	下期	年度累計	上期
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	444	183	210	393	115
			24.1%	26.8%	28.8%	27.8%	20.1%
		各種手続きについて教えて欲しい	290	104	102	206	111
			15.7%	15.2%	14.0%	14.6%	19.4%
		生命保険の仕組みについて教えて欲しい	250	100	113	213	71
		13.6%	14.7%	15.5%	15.1%	12.4%	
	合計	984	387	425	812	297	
		53.4%	56.7%	58.2%	57.5%	51.9%	
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	97	27	17	44	28
			5.3%	4.0%	2.3%	3.1%	4.9%
		自分のニーズに合っているか教えて欲しい	83	23	22	45	25
			4.3%	3.4%	3.0%	3.2%	4.4%
		販売している会社を教えてください	41	12	14	26	24
			2.2%	1.8%	1.9%	1.8%	4.2%
		商品内容を教えてください	32	15	26	41	9
	1.7%	2.2%	3.6%	2.9%	1.6%		
	転換における注意点を教えてください	1	0	1	1	1	
		0.1%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	
	合計	254	77	80	157	87	
		13.8%	11.3%	11.0%	11.1%	15.2%	
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	86	30	18	48	16
			5.2%	4.4%	2.5%	3.4%	2.8%
		保障内容を変更(増額含む)したい	35	12	16	28	14
			1.9%	1.8%	2.2%	2.0%	2.4%
		保障を減らしたい	22	2	3	5	4
	0.7%	0.3%	0.4%	0.4%	0.7%		
	合計	143	44	37	81	34	
		7.8%	6.5%	5.1%	5.7%	5.9%	
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	115	48	43	91	33
			6.2%	7.0%	5.9%	6.4%	5.8%
		契約年齢範囲について教えて欲しい	3	2	1	3	0
	0.2%	0.3%	0.1%	0.2%	0.0%		
	合計	118	50	44	94	33	
		6.4%	7.3%	6.0%	6.7%	5.8%	
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	96	21	26	47	20
			5.2%	3.1%	3.6%	3.3%	3.5%
		既契約の保障内容を診断して欲しい	59	16	6	22	13
			3.2%	2.3%	0.8%	1.6%	2.3%
	合計	155	37	32	69	33	
		8.4%	5.4%	4.4%	4.9%	5.8%	
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	55	21	35	56	18
			3.0%	3.1%	4.8%	4.0%	3.1%
		合計	55	21	35	56	18
		3.0%	3.1%	4.8%	4.0%	3.1%	
7	その他	営業職員・代理店に関する問い合わせ	80	21	30	51	37
			4.3%	3.1%	4.1%	3.6%	6.5%
		その他	54	45	47	92	33
			2.9%	6.6%	6.4%	6.5%	5.8%
	合計	134	66	77	143	70	
		7.3%	9.7%	10.5%	10.1%	12.2%	
一般相談合計			1,843	682	730	1,412	572
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	34	9	7	16	4
			1.8%	1.3%	0.9%	1.1%	0.7%
		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	4	1	5	1
			0.2%	0.6%	0.1%	0.3%	0.2%
		合計	38	13	8	21	5
		2.0%	1.9%	1.1%	1.5%	0.9%	
全相談合計			1,881	695	738	1,433	577

## 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	115	38.7%	1 保険金・年金・給付金等の受取時の税金について	85	73.9%
			2 生命保険料控除の内容について	13	11.3%
			3 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	10	8.7%
			その他	7	6.1%
2 各種手続きについて教えて欲しい	111	37.4%	1 保険金・給付金等の受取手続きについて	43	38.7%
			2 名義変更の手続きについて	14	12.6%
			3 クーリング・オフの手続きについて	13	11.7%
			4 解約の手続きについて	12	10.8%
			5 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	10.8%
			6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	1	0.9%
			その他	16	14.4%
3 生命保険の仕組みについて教えて欲しい	71	23.9%	1 保険金・給付金の支払基準について	35	49.3%
			2 保険料・配当金について	13	18.3%
			4 解除、保険金・給付金の不支払いについて	2	2.8%
			6 契約者貸付・自動振替貸付について	1	1.4%
			6 払込満了時の特約保険料について	1	1.4%
			その他	19	26.8%
合計	297	100.0%	合計	297	

### (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	28	32.2%
2 自分のニーズに合っているか教えて欲しい	25	28.7%
3 販売している会社を教えて欲しい	24	27.6%
4 商品内容を教えて欲しい	9	10.3%
5 転換における注意点を教えて欲しい	1	1.1%
合計	87	100.0%

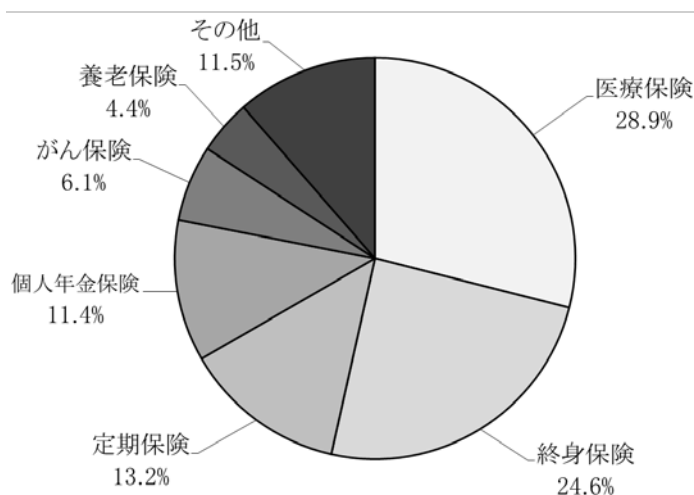
○ 相談理由・きっかけは次のとおりでした。

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	29	33.7%	
	うち新契約	(28)	(32.6%)
	うち転換	(1)	(1.2%)
2 生活環境の変化(結婚・就職・出生等)に合わせて	28	32.6%	
3 商品内容に関心を持ったことから	14	16.3%	
4 自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	10	11.6%	
その他	5	5.8%	
合計	86	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契約について	34	39.1%
2 死亡保障のための保険の契約について	29	33.3%
4 老後準備のための保険の契約について	7	8.0%
5 契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢等)について	7	8.0%
3 貯蓄のための保険の契約について	4	4.6%
6 がんに備えた保険の契約について	4	4.6%
7 介護保障のための保険の契約について	0	0.0%
その他	2	2.3%
合 計	87	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	16	47.1%	1 解約について	6	37.5%
			2 減額について	3	18.8%
			3 減額更新・更新拒否について	2	12.5%
			その他	5	31.3%
2 保障内容を変更(増額含む)したい	14	41.2%	1 医療保障重視への変更について	8	57.1%
			2 死亡保障重視への変更について	3	21.4%
			その他	3	21.4%
3 保障を減らしたい	4	11.8%	1 減額について	3	75.0%
			2 減額更新・更新拒否について	1	25.0%
合 計	34	100.0%	合 計	34	

○ 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	13	38.2%
2 保険料の支払いが困難になったので	10	29.4%
3 保険料をもっと儉約できるのではないかと考えて	6	17.6%
4 保障が少ないと思うので	3	8.8%
5 保障が多いと思うので	2	5.9%
合 計	34	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	33	100.0%	1 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	12	36.4%
			1 告知義務違反について	12	36.4%
			3 告知する内容について	9	27.3%
2 契約年齢範囲について教えて欲しい	0	0.0%	1 現在の年齢で契約できる商品について	0	0.0%
合 計	33	100.0%	合 計	33	

(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	20	60.6%	1 主契約の内容について	11	55.0%
			2 特約の内容について	6	30.0%
			その他	3	15.0%
2 既契約の保障内容を診断して欲しい	13	39.4%	1 保障内容の妥当性の確認について	6	46.2%
			2 必要とする保障内容の確認について	6	46.2%
			その他	1	7.7%
合 計	33	100.0%	合 計	33	

○ 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 自分に合っているのか不安だから	15	45.5%
2 保障内容が分からなくなったので	17	51.5%
その他	1	3.0%
合 計	33	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	11	61.1%
2 公的介護保険制度の仕組み・内容について	2	11.1%
3 公的医療保障制度の仕組み・内容について	5	27.8%
合 計	18	100.0%



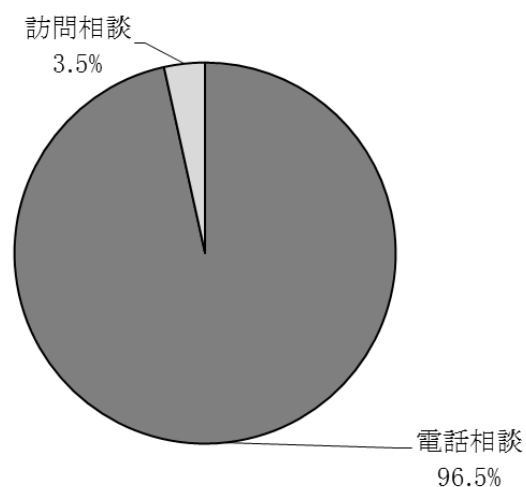
### 3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

○ 「生命保険会社の経営に関する相談」は次のとおりでした。

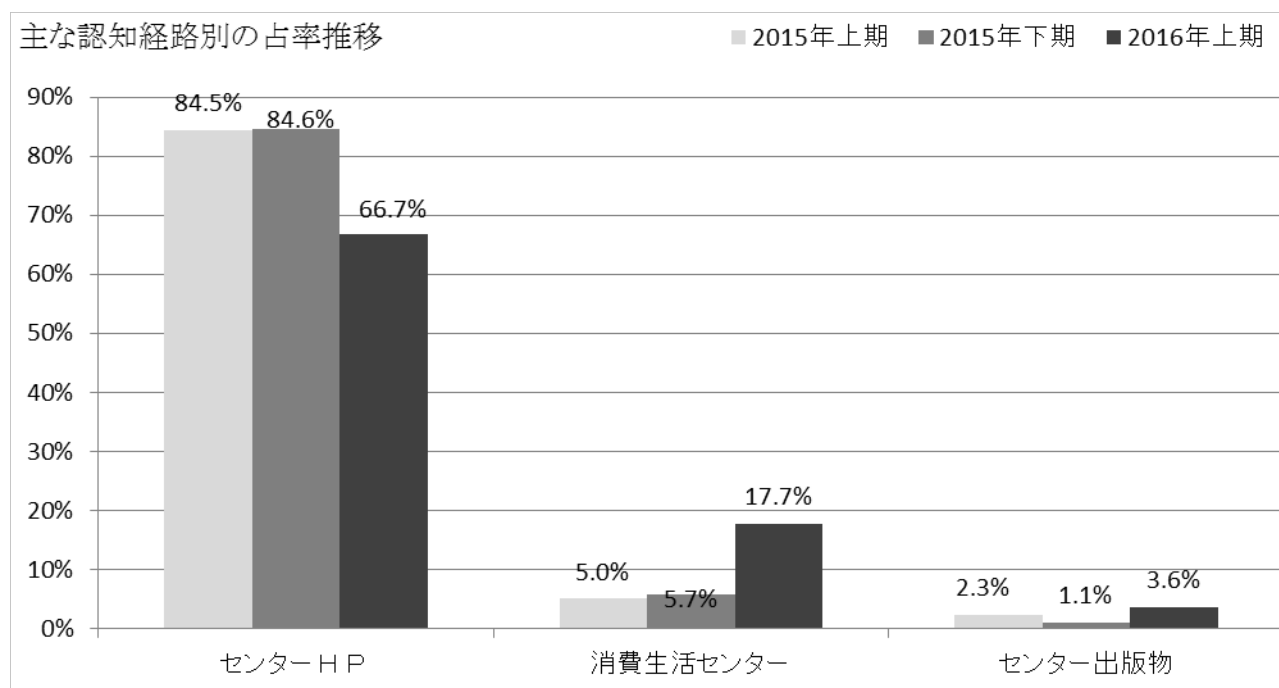
相談の内容	件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1 生命保険会社の信用確認について教えて欲しい	4	80.0%	1 経営破綻したときの契約取扱について (生命保険契約者保護機構含む)	3	75.0%
			2 契約検討している会社の信用確認について	1	25.0%
2 破綻・更生手続適用会社の既契約取扱について教えて欲しい	1	20.0%	1 既契約の取扱について教えて欲しい	1	100.0%
合計	5	100.0%	合計	5	

### 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96.5%(557件)を占め、訪問相談は3.5%(20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66.7%(385件)、消費生活センターが17.7%(102件)、文化センター出版物が3.6%(21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	498	86.3%
2 客観的、中立的な意見を聞きたいので	41	7.1%
4 消費生活センターから紹介されたので	19	3.3%
3 営業職員の説明を再認識したいから	1	0.2%
5 個別会社や営業職員等に相談しにくいので	1	0.2%
その他	17	2.9%
合 計	577	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 64.0%を占めました。年代別でみると女性は 40 代、男性は 30 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	5	54	<b>129</b>	114	55	12	0	369
	占率	0.0%	0.9%	9.4%	<b>22.4%</b>	19.8%	9.5%	2.1%	0.0%	64.0%
男性	件数	0	4	<b>58</b>	47	37	42	20	0	208
	占率	0.0%	0.7%	<b>10.1%</b>	8.1%	6.4%	7.3%	3.5%	0.0%	36.0%
合計	件数	0	9	112	<b>176</b>	151	97	32	0	577
	占率	0.0%	1.6%	19.4%	<b>30.5%</b>	26.2%	16.8%	5.5%	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、女性ともに同等の件数となっています。年代別でみると女性は 50 代、男性は 60 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	1	7	32	54	<b>57</b>	43	26	24	244
	占率	0.2%	1.4%	6.5%	11.0%	<b>11.6%</b>	8.7%	5.3%	4.9%	49.6%
男性	件数	1	5	45	45	39	<b>51</b>	29	33	248
	占率	0.2%	1.0%	9.1%	9.1%	7.9%	<b>10.4%</b>	5.9%	6.7%	50.4%
合計	件数	2	12	77	<b>99</b>	96	94	55	57	492
	占率	0.4%	2.4%	15.7%	<b>20.1%</b>	19.5%	19.1%	11.2%	11.6%	100.0%

※性別不明分(85 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契約条件に 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	22.2%	<b>55.6%</b>	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	100.0%
30代	<b>51.8%</b>	19.6%	5.4%	8.9%	3.6%	3.6%	7.1%	0.0%	100.0%
40代	<b>52.3%</b>	11.4%	5.7%	6.8%	4.5%	4.5%	13.6%	1.1%	100.0%
50代	<b>49.0%</b>	15.2%	7.9%	6.0%	6.0%	3.3%	11.9%	0.7%	100.0%
60代	<b>57.7%</b>	11.3%	6.2%	2.1%	6.2%	0.0%	15.5%	1.0%	100.0%
70代～	<b>46.9%</b>	18.8%	6.3%	0.0%	12.5%	3.1%	9.4%	3.1%	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契約条件に 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	<b>52.7%</b>	14.3%	6.8%	6.8%	6.8%	2.3%	9.6%	0.8%	100.0%
消費生活センター	<b>52.9%</b>	13.7%	3.9%	5.9%	2.0%	1.0%	19.6%	1.0%	100.0%
文化センター出版物	<b>57.1%</b>	4.8%	9.5%	0.0%	0.0%	23.8%	0.0%	4.8%	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4ページ参照。

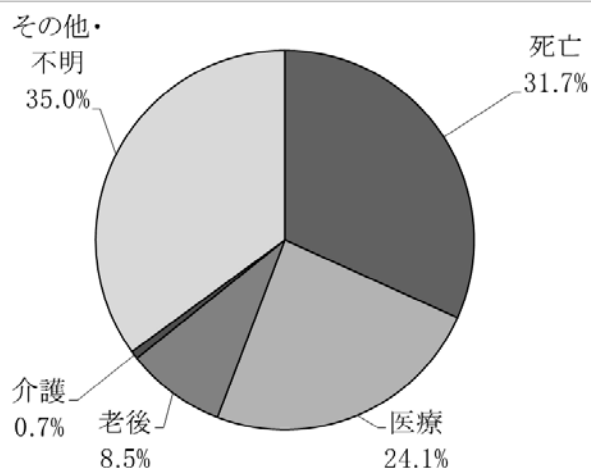
※網掛けは各認知経路で相談数が一番多い区分。

### (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、95.1% (549件)と、「以前に活用経験がある」4.9% (28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(31.7%)、次いで医療(24.1%)、老後(8.5%)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、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	193 件	6	愛知	12 件
2	千葉	35 件	7	福岡	8 件
3	埼玉	30 件	8	兵庫	6 件
4	神奈川	28 件	9	佐賀	5 件
5	大阪	14 件	9	京都	5 件

※判明分のみ