

2024 年度(上期版)

生命保険相談レポート

<2024 年 4 月～9 月>

I. 2024 年度上期相談の概要	1
II. 一般相談について	2
<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)	3
2. 一般相談の内容	4
3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容	7
4. 相談形態および認知経路	7
5. 相談理由・相談者の属性等	7

I . 2024 年度上期相談の概要

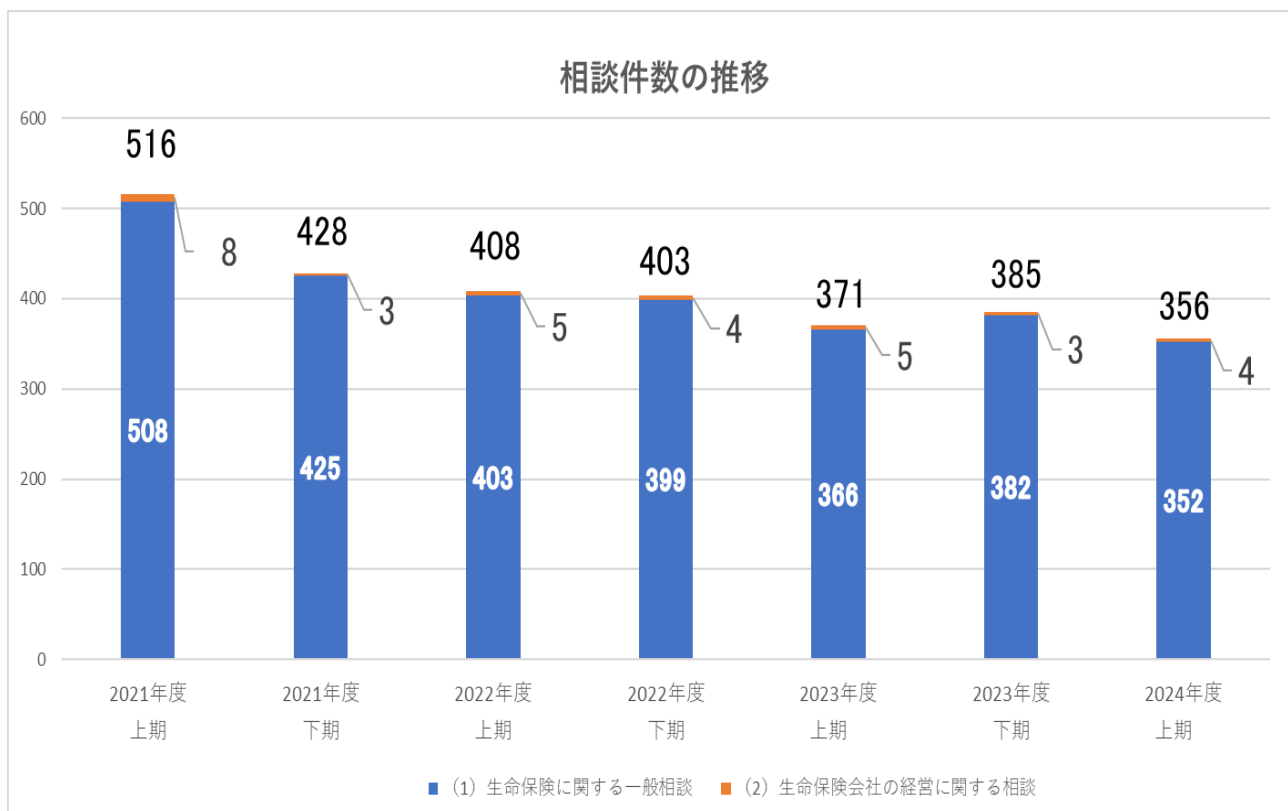
生命保険文化センター(以下:文化センター)が2024年度上期(2024年4月~9月)に受け付けた消費者からの生命保険に関する相談件数は356件(前年度同期371件)と、前年度同期と比べ減少(対前年度同期比▲4.0%)した。

相談件数356件のうち「(1)生命保険に関する一般相談」は352件(前年度同期366件、対前年度同期比▲3.8%)、「(2)生命保険会社の経営に関する相談」は4件(前年度同期5件、対前年度同期比▲20.0%)だった。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2020年度より休止していた来訪相談を2023年5月より再開し、2024年度上期は2件(残り354件は電話相談)受け付けた。

(件数)

	2021年度 上期	2021年度 下期	2022年度 上期	2022年度 下期	2023年度 上期①	2023年度 下期	2024年度 上期②	前年同期比 (②-①)/①
(1)生命保険に関する一般相談	508	425	403	399	366	382	352	▲3.8%
(2)生命保険会社の経営に関する相談	8	3	5	4	5	3	4	▲20.0%
合計	516	428	408	403	371	385	356	▲4.0%



Ⅱ. 一般相談について

「(1)生命保険に関する一般相談」の相談件数 352 件を、相談内容別に集計した結果は以下のとおり。
 「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」の占率が 59.1%(対前年度同期 28 件増)と最も多く、次いで「生命保険の加入検討の相談」が 9.1%(同 8 件減)、「契約条件に関する相談」が 6.8%(同 2 件増)の順となった(「その他」14.5%を除く上位 3 項目)。「生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談」を中心に一部増加したが、既契約に関連する相談が減少したことにより、相談件数は前年度同期より減少(同 14 件減)した。

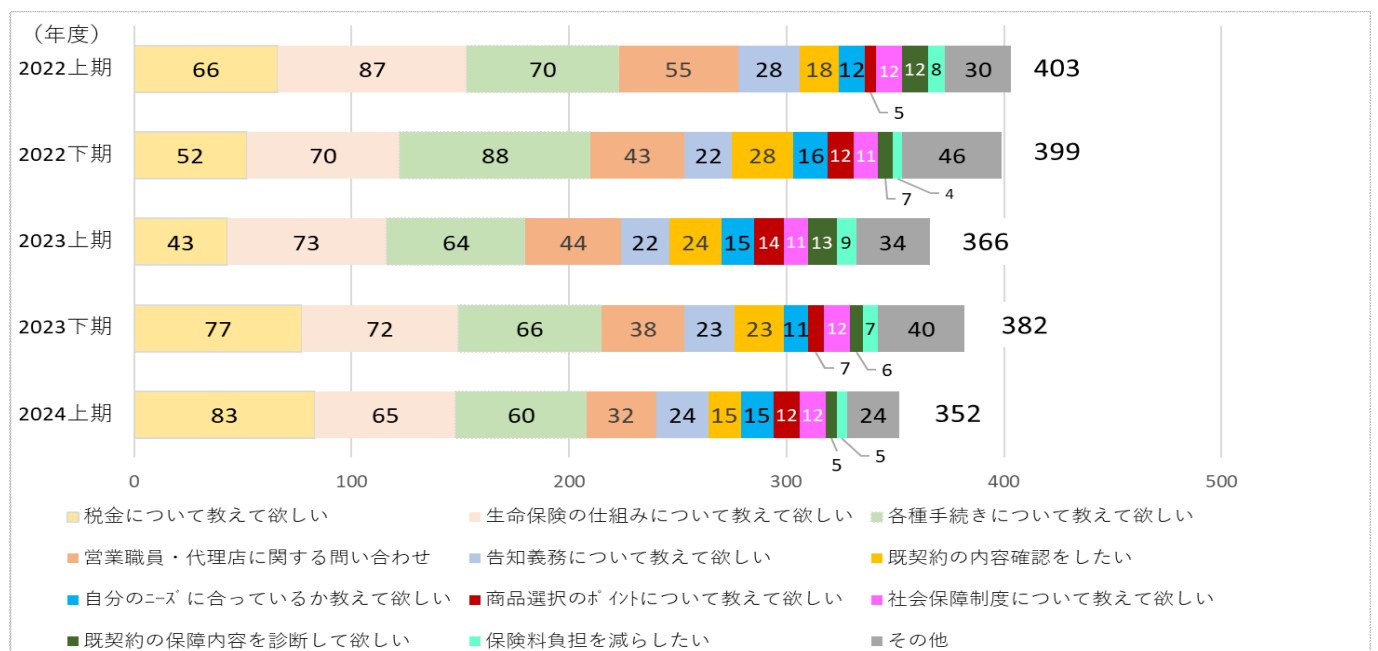
相談内容別にみた集計結果

年度	項目	1	2	3	4	5	6	7	合計
		保仕生 全組命 にみ保 関・険 する税 相関 談	加生 入命 検保 討の の相 談	関契 約す る条 相件 談に	関内 容既 す契 約確 認の 相診 談断 ・	関社 会保 障 相制 度 に	に既 契約 すの 相見 直し	そ 他	
2022年度	上期	223件 55.3%	27件 6.7%	28件 6.9%	30件 7.4%	12件 3.0%	11件 2.7%	72件 17.9%	403件 100.0%
	下期	210件 52.6%	39件 9.8%	23件 5.8%	35件 8.8%	11件 2.8%	11件 2.8%	70件 17.5%	399件 100.0%
2023年度	①上期	180件 49.2%	40件 10.9%	22件 6.0%	37件 10.1%	11件 3.0%	13件 3.6%	63件 17.2%	366件 100.0%
	下期	215件 56.3%	27件 7.1%	23件 6.0%	29件 7.6%	12件 3.1%	11件 2.9%	65件 17.0%	382件 100.0%
2024年度	②上期	208件 59.1%	32件 9.1%	24件 6.8%	20件 5.7%	12件 3.4%	5件 1.4%	51件 14.5%	352件 100.0%
	前年度同期差 (②-①)	28件	▲8件	2件	▲17件	1件	▲8件	▲12件	▲14件

※%は占率

上記相談内容を相談者の意向別に集計した結果は以下のとおり。上位 3 項目について、前年度同期と比較すると、「税金について教えて欲しい」(同 40 件増)は増加したものの、「生命保険の仕組みについて教えて欲しい」(同 8 件減)および「各種手続きについて教えて欲しい」(同 4 件減)は減少した。

相談者の意向別に集計した結果



<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)

※占率は対全相談件数

※特に注釈のないものを含め、端数処理などの関係上、内訳の和と合計が一致しない場合がある

相談内容		相談者の意向	2022年度 累計	2023年度			2024年度 上期
				上期	下期	年度累計	
一般相談	1 生命保険の仕組み・税金・ 保全に関する相談	1 税金について教えて欲しい	118 14.5%	43 11.6%	77 20.0%	120 15.9%	83 23.3%
		2 生命保険の仕組みについて教えて欲しい	157 19.4%	73 19.7%	72 18.7%	145 19.2%	65 18.3%
		3 各種手続きについて教えて欲しい	158 19.5%	64 17.3%	66 17.1%	130 17.2%	60 16.9%
		合計	433 53.4%	180 48.5%	215 55.8%	395 52.2%	208 58.4%
	2 生命保険の加入検討の相談	1 自分のニーズに合っているか教えて欲しい	28 3.5%	15 4.0%	11 2.9%	26 3.4%	15 4.2%
		2 商品選択のポイントについて教えて欲しい	17 2.1%	14 3.8%	7 1.8%	21 2.8%	12 3.4%
		3 商品内容を教えて欲しい	7 0.9%	4 1.1%	3 0.8%	7 0.9%	3 0.8%
		4 販売している会社を教えて欲しい	14 1.7%	7 1.9%	5 1.3%	12 1.6%	2 0.6%
		5 転換における注意点を教えて欲しい	0 0.0%	0 0.0%	1 0.3%	1 0.1%	0 0.0%
		合計	66 8.1%	40 10.8%	27 7.0%	67 8.9%	32 9.0%
	3 契約条件に関する相談	1 告知義務について教えて欲しい	50 6.2%	22 5.9%	23 6.0%	45 6.0%	24 6.7%
		2 契約年齢範囲について教えて欲しい	1 0.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
		合計	51 6.3%	22 5.9%	23 6.0%	45 6.0%	24 6.7%
	4 既契約の診断・内容確認に 関する相談	1 既契約の内容確認をしたい	46 5.7%	24 6.5%	23 6.0%	47 6.2%	15 4.2%
		2 既契約の保障内容を診断して欲しい	19 2.3%	13 3.5%	6 1.6%	19 2.5%	5 1.4%
		合計	65 8.0%	37 10.0%	29 7.5%	66 8.7%	20 5.6%
	5 社会保障制度に関する相談	1 社会保障制度について教えて欲しい	23 2.8%	11 3.0%	12 3.1%	23 3.0%	12 3.4%
		合計	23 2.8%	11 3.0%	12 3.1%	23 3.0%	12 3.4%
	6 既契約の見直しに関する相談	1 保険料負担を減らしたい	12 1.5%	9 2.4%	7 1.8%	16 2.1%	5 1.4%
		2 保障を減らしたい	7 0.9%	4 1.1%	2 0.5%	6 0.8%	0 0.0%
3 保障内容を変更(増額含む)したい		3 0.4%	0 0.0%	2 0.5%	2 0.3%	0 0.0%	
合計		22 2.7%	13 3.5%	11 2.9%	24 3.2%	5 1.4%	
7 その他	1 営業職員・代理店に関する問い合わせ	98 12.1%	44 11.9%	38 9.9%	82 10.8%	32 9.0%	
	2 その他	44 5.4%	19 5.1%	27 7.0%	46 6.1%	19 5.3%	
	合計	142 17.5%	63 17.0%	65 16.9%	128 16.9%	51 14.3%	
一般相談合計			802	366	382	748	352
経営相談	8 生命保険会社の経営 に関する相談	1 生命保険会社の信用・経営状況等について 教えて欲しい	8 1.0%	5 1.3%	3 0.8%	8 1.1%	3 0.8%
		2 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	1 0.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.3%
		合計	9 1.1%	5 1.3%	3 0.8%	8 1.1%	4 1.1%
全相談合計			811	371	385	756	356
			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

2. 生命保険に関する一般相談の詳細

(1) 生命保険の仕組み・税金・保全に関する相談

順位	相談者の意向	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	83	39.9%	1 保険金・給付金等の受取時の税金について	57	68.7%
				2 契約形態の変更による課税関係の見直しについて	14	16.9%
				3 生命保険料控除の内容について	1	1.2%
				その他	11	13.3%
				小計	83	100.0%
2	生命保険の仕組みについて教えて欲しい	65	31.3%	1 保険金・給付金の支払い基準について	33	50.8%
				2 保険料・配当金について	12	18.5%
				3 契約者貸付・自動振替貸付について	6	9.2%
				4 解約返戻金について	3	4.6%
				5 解除・保険金・給付金の不支払いについて	2	3.1%
				5 払込満了時の特約保険料について	2	3.1%
				7 各種利率について	1	1.5%
				その他	6	9.2%
				小計	65	100.0%
3	各種手続きについて教えて欲しい	60	28.8%	1 保険金・給付金等の受取り手続きについて	29	48.3%
				2 解約の手続きについて	9	15.0%
				3 名義変更の手続きについて	7	11.7%
				3 クーリング・オフの手続きについて	7	11.7%
				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	3	5.0%
				6 契約者貸付・自動振替貸付の手続きについて	1	1.7%
				その他	4	6.7%
				小計	60	100.0%
合計		208	100.0%	合計	208	

(2) 生命保険の加入検討の相談

順位	相談者の意向	件数	占率
1	自分のニーズに合っているか教えて欲しい	15	46.9%
2	商品選択のポイントについて教えて欲しい	12	37.5%
3	商品内容を教えて欲しい	3	9.4%
4	販売している会社を教えて欲しい	2	6.3%
合計		32	100.0%

○相談理由・きっかけは以下のとおり。

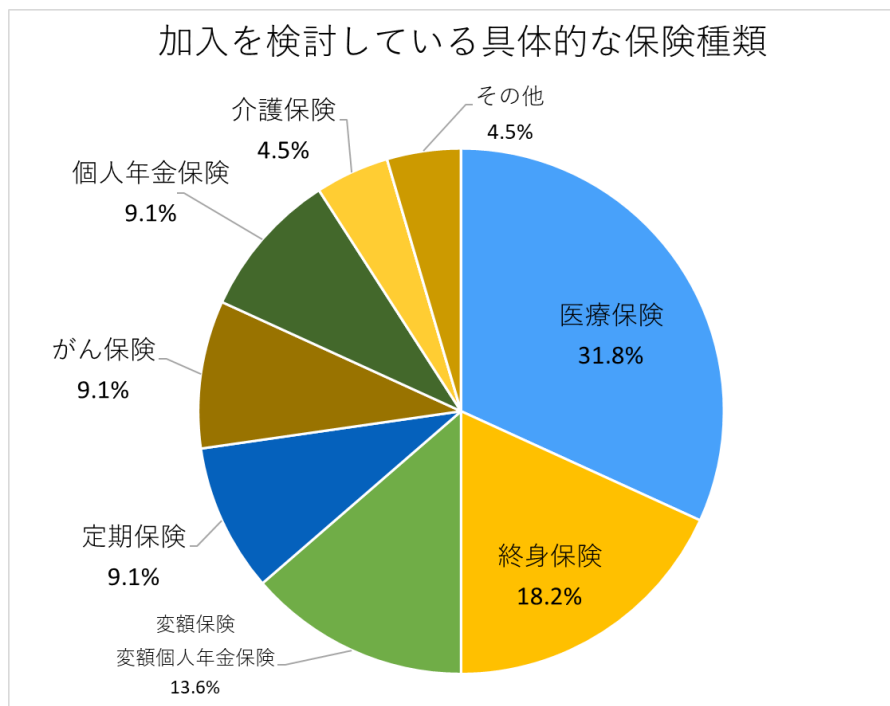
順位	理由・きっかけ	件数	占率
1	勧められている新契約が妥当かどうか確認したいので	15	46.9%
2	生活環境の変化(結婚・就職・出生等)に合わせて	4	12.5%
2	商品内容に関心を持ったことから	4	12.5%
4	自分で選んだ保険が妥当かどうか確認したいので	1	3.1%
	その他	8	25.0%
合計		32	100.0%

○加入を検討している保険のニーズは以下のとおり。

順位	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契約	10	31.3%
2	死亡保障のための保険契約	8	25.0%
3	貯蓄のための保険契約	4	12.5%
4	老後準備のための保険契約	3	9.4%
5	がんに備えた保険契約	2	6.3%
6	契約条件緩和型商品(既往症・現症・年齢など)	1	3.1%
6	介護保障のための保険契約	1	3.1%
	その他	3	9.4%
合 計		32	100.0%

○加入を検討している具体的な保険種類は以下のとおり。

※「生命保険の加入検討の相談」のうち、具体的な保険種類が判明している件数より集計



(3) 契約条件に関する相談

順位	相談者の意向	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	24	100.0%	1 告知する内容について	8	33.3%
				2 告知義務違反について	7	29.2%
				3 既往症・現症に対する契約成立の可能性について	6	25.0%
				4 現在の年齢で契約できる商品について	1	4.2%
				その他	2	8.3%
合計		24	100.0%	合計	24	100.0%

(4) 既契約の診断・内容確認に関する相談の内容

順位	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	15	75.0%	1 主契約の内容について	11	73.3%
				2 特約の内容について	4	26.7%
				小計	15	100.0%
2	既契約の保障内容を診断して欲しい	5	25.0%	1 保障内容の妥当性の確認について	4	80.0%
				2 必要とする保障内容の確認について	1	20.0%
				小計	5	100.0%
合計		20	100.0%	合計	20	

○相談理由・きっかけは以下のとおり。

順位	理由・きっかけ	件数	占率
1	保障内容が分からなくなったから	13	65.0%
2	自分に合っているか不安だから	3	15.0%
	その他	4	20.0%
合計		20	100.0%

(5) 社会保障制度に関する相談

順位	相談者の意向	件数	占率
1	公的医療保険制度の仕組み・内容	7	58.3%
2	公的年金制度の仕組み・内容	3	25.0%
3	公的介護保険制度の仕組み・内容	2	16.7%
合計		12	100.0%

(6) 既契約の見直しに関する相談

順位	相談者の意向	件数	占率	具体的方法	件数	占率
1	保険料負担を減らしたい	5	100.0%	1 減額について	2	40.0%
				2 解約返戻金について	1	20.0%
				2 減額更新・更新拒否について	1	20.0%
				その他	1	20.0%
合計		5	100.0%	合計	5	100.0%

3. 生命保険会社の経営に関する相談の内容

順位	相談者の意向	件数	占率	具体的な内容	件数	占率
1	生命保険会社の信用・経営状況等について教えて欲しい	3	75.0%	経営破綻したときの契約取扱(生命保険契約者保護機構含む)について	3	100.0%
				小計	3	100.0%
2	破綻・更生手続適用の既契約取扱について教えて欲しい	1	25.0%	既契約の取扱いについて教えて欲しい	1	100.0%
				小計	1	100.0%
合計		4	100.0%	合計	4	

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(356件)のうち、電話相談が99.4%(354件)を占め、来訪相談は0.6%(2件)だった。

○文化センターの認知経路の上位はホームページが59.3%(211件)、消費生活センター等からの紹介が17.1%(61件)、文化センター出版物が3.4%(12件)だった。

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

順位	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	207	58.1%
2	客観的、中立的な意見を聞きたいので	115	32.3%
3	消費生活センターから紹介されたので	9	2.5%
4	個別会社や営業職員等に相談しにくいので	8	2.2%
5	営業職員の説明を再認識したいから	4	1.1%
	その他	13	3.7%
合計		356	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、59.8%を占めた(前年度同期は女性50.9%、男性49.1%)。年代別で見ると男女ともに50代が最多となった。

<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	
		2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期
女性	件数	0	0	3	5	21	9	45	62	62	58	50	38	28	17	4	0	213	189
	占率	0.0%	0.0%	0.8%	1.3%	5.9%	2.4%	12.6%	16.7%	17.4%	15.6%	14.0%	10.2%	7.9%	4.6%	1.1%	0.0%	59.8%	50.9%
男性	件数	0	0	1	4	16	24	34	45	42	33	29	47	20	29	1	0	143	182
	占率	0.0%	0.0%	0.3%	1.1%	4.5%	6.5%	9.6%	12.1%	11.8%	8.9%	8.1%	12.7%	5.6%	7.8%	0.3%	0.0%	40.2%	49.1%
合計	件数	0	0	4	9	37	33	79	107	104	91	79	85	48	46	5	0	356	371
	占率	0.0%	0.0%	1.1%	2.4%	10.4%	8.9%	22.2%	28.8%	29.2%	24.5%	22.2%	22.9%	13.5%	12.4%	1.4%	0.0%	100.0%	100.0%

※網掛けは性別で見ても相談数が最も多い年代の区分

○相談の対象である被保険者の属性は、女性が男性を上回り、56.0%を占めた(前年同期は女性 44.5%、男性 55.5%)。年代別で見ると男女ともに70代以上が最多となった。

<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	
		2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期	2024年度上期	2023年度上期
女性	件数	3	1	6	4	12	10	26	40	26	28	39	22	52	36	13	8	177	149		
	占率	0.9%	0.3%	1.9%	1.2%	3.8%	3.0%	8.2%	11.9%	8.2%	8.4%	12.3%	6.6%	16.5%	10.7%	4.1%	2.4%	56.0%	44.5%		
男性	件数	0	0	4	5	21	20	20	39	31	28	23	45	33	41	7	8	139	186		
	占率	0.0%	0.0%	1.3%	1.5%	6.6%	6.0%	6.3%	11.6%	9.8%	8.4%	7.3%	13.4%	10.4%	12.2%	2.2%	2.4%	44.0%	55.5%		
合計	件数	3	1	10	9	33	30	46	79	57	56	62	67	85	77	20	16	316	335		
	占率	0.9%	0.3%	3.2%	2.7%	10.4%	9.0%	14.6%	23.6%	18.0%	16.7%	19.6%	20.0%	26.9%	23.0%	6.3%	4.8%	100.0%	100.0%		

※生命保険の仕組みなど被保険者の性別を把握する必要のない相談については、性別確認を行っていない

※網掛けは性別で見ても相談数が最も多い年代の区分

(3) 相談者の年代別・主な認知経路別の相談区分

<相談者の年代別の相談区分>

年代	相談区分	生命保険に関する一般相談							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.既契約の診断・内容確認に関する相談	5.社会保障制度に関する相談	6.既契約の見直しに関する相談	7.その他		
~20代		75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	100.0%
30代		54.1%	10.8%	8.1%	0.0%	2.7%	2.7%	18.9%	2.7%	100.0%
40代		58.2%	6.3%	8.9%	5.1%	3.8%	0.0%	17.7%	0.0%	100.0%
50代		55.8%	8.7%	4.8%	7.7%	3.8%	1.0%	17.3%	1.0%	100.0%
60代		67.1%	7.6%	5.1%	6.3%	3.8%	2.5%	6.3%	1.3%	100.0%
70代~		50.0%	16.7%	8.3%	6.3%	2.1%	2.1%	12.5%	2.1%	100.0%
不明		80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

※網掛けは性別で見ても相談数が最も多い年代の区分

(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、91.6%(326件)と、「以前に活用経験がある」8.4%(30件)を大きく上回った。

(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(34.0%)、次いで医療(27.0%)、年金(13.2%)、介護(2.2%)となった。

順位	保障区分	件数	占率
1	死亡	121	34.0%
2	医療	96	27.0%
3	年金	47	13.2%
4	介護	8	2.2%
	その他・不明	84	23.6%
	合計	356	100.0%

(6) 都道府県別相談件数上位 10 都道府県

順位	都道府県	件数
1	東京	136
2	埼玉	31
3	千葉	18
4	神奈川	14
4	兵庫	14
6	大阪	7
7	茨城	6
8	秋田	5
8	福井	5
8	滋賀	5
8	京都	5

以上