

平成24年度 共済相談所活動状況について

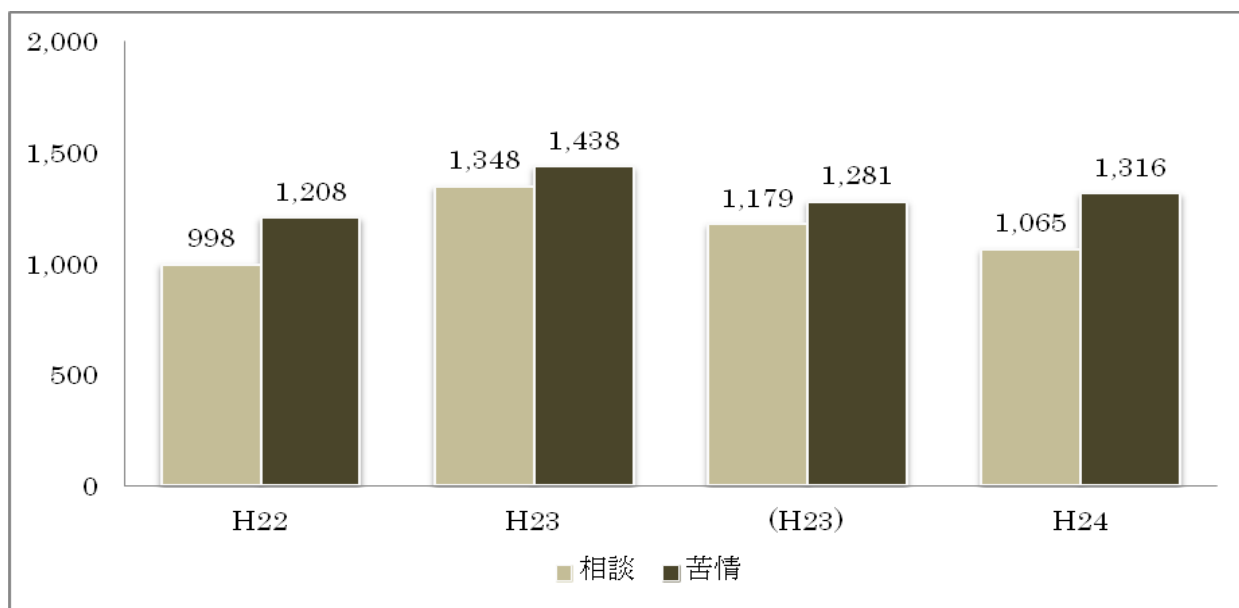
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

共済相談所における平成24年度の相談・苦情受付件数は2,381件（前年度2,786件、対前年度比85%）と前年度から大幅に減少しました。要因は、東日本大震災に関する相談・苦情が一定終息したことによるものです。なお、前年度の「震災関係の相談・苦情を除いた件数」（2,460件）との比較では97%と微減となっています。

内訳としては、相談件数は1,065件（前年度1,348件、79%）、苦情件数は1,316件（前年度1,438件、92%）となっています。なお、「震災関係の相談・苦情を除いた件数」との比較では、相談件数は90%と減少し、苦情件数は103%と微増の状況となっています。

（図表1） 相談・苦情受付件数の推移



（注）「(H23)」は震災関係の相談・苦情を除いた件数

－相談・苦情受付件数(共済種類別)－

相談件数では生命系共済が403件で全体の38%を占めており、自動車共済が179件（17%）、火災共済が169件（16%）とつづき、3共済で相談件数全体の71%を占めています。

苦情件数では自動車共済が５６６件で全体の４３％を占めており、生命系共済が４７３件（３６％）、火災共済が２１９件（１７％）とつづき、３共済で苦情件数全体の９６％を占めています。

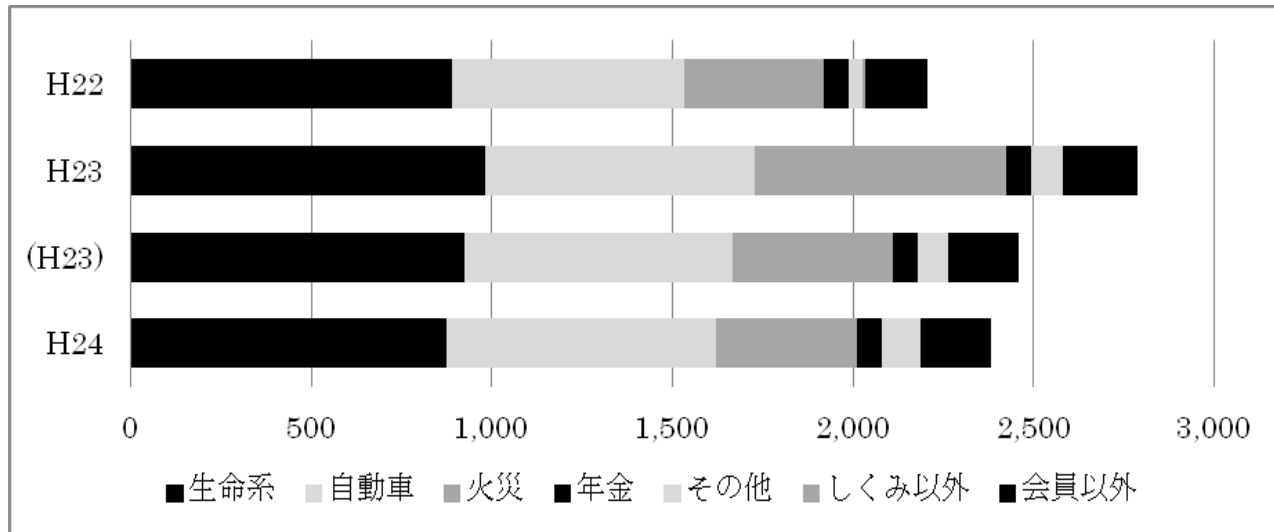
特に火災共済については、前年度と比べて相談件数（１５５件減）・苦情件数（１５３件減）ともに大幅に減少しました。

（図表２） 共済種類別受付件数・占率

※（ ）内は前年度値

共済種類	相 談		苦 情		合 計	
	件数	占率（％）	件数	占率（％）	件数	占率（％）
生命系	403 (522)	38 (39)	473 (460)	36 (32)	876 (982)	37 (35)
自動車	179 (193)	17 (14)	566 (554)	43 (39)	745 (747)	31 (27)
火災	169 (324)	16 (24)	219 (372)	17 (26)	388 (696)	16 (25)
年金	49 (47)	5 (3)	22 (22)	2 (2)	71 (69)	3 (2)
その他	72 (55)	7 (4)	36 (30)	3 (2)	108 (85)	5 (3)
しくみ以外	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
会員以外	193 (207)	18 (15)	— —	— —	193 (207)	8 (7)
計	1,065 (1,348)	100 (100)	1,316 (1,438)	100 (100)	2,381 (2,786)	100 (100)

（図表３） 共済種類別受付件数の推移



（注）「(H23)」は震災関係の相談・苦情を除いた件数

－相談・苦情受付件数(相談・苦情内容別)－

相談内容としては「事務手続」が２１１件（２０％）「会員以外の団体」が１９３件（１８％）と続いています。前年度と比べて「共済金請求相談」が９３件減少しました。

苦情項目としては「共済金関係」が９３３件で全体の７１％を占めており、「保全関係」が１８２件（１４％）と続いています。前年度と比べて「共済金関係」は１２３件減少し、

「保全関係」は１０件増加しました。

苦情原因としては「提示内容に不満」が６４２件で全体の４９％を占めており、「対応・態度」が４２６件（３２％）と続いています。前年度と比べて「説明不足」が１６０件減少しました。

(図表４) 相談内容別受付件数

※()内は前年度値

相談内容	件数		占率 (%)	
加入検討(告知相談含む)	140	(173)	13	(13)
しくみ問合せ・保障見直し	190	(235)	18	(17)
契約内容・収納照会	78	(145)	7	(11)
事務手続(加入・保全・収納)	211	(241)	20	(18)
共済金請求相談	166	(259)	16	(19)
協会加盟の有無	3	(1)	0	(0)
団体評価問合せ	29	(33)	3	(2)
会員以外の団体(苦情含む)	193	(207)	18	(15)
資料請求	0	(2)	0	(0)
その他	55	(52)	5	(4)
計	1,065	(1,348)	100	(100)

(図表５) 苦情項目別受付件数

苦情項目	件数		占率 (%)	
新契約関係	148	(153)	11	(11)
収納関係	22	(20)	2	(1)
保全関係	182	(172)	14	(12)
共済金関係	933	(1,056)	71	(73)
その他	31	(37)	2	(3)
計	1,316	(1,438)	100	(100)

(図表６) 苦情原因別受付件数

苦情原因	件数		占率 (%)	
提示内容に不満	642	(575)	49	(40)
説明不足	160	(320)	12	(22)
対応・態度	426	(433)	32	(30)
手続遅延	67	(73)	5	(5)
申出者の負担大	2	(6)	0	(0)
その他	19	(31)	1	(2)
計	1,316	(1,438)	100	(100)

－相談・苦情受付件数(申出者別)－

申出者別では「契約者(家族を含む)」が1,581件で全体の66%を占めており、「被害者」が360件(15%)、「加入検討者」が175件(7%)とつづき、3者で全体の89%を占めています。

(図表 7) 申出者別受付件数

※()内は前年度値

申出者	相談		苦情		合計		合計占率(%)	
契約者(家族を含む)	665	(876)	916	(1,028)	1,581	(1,904)	66	(68)
被共済者	4	(5)	11	(13)	15	(18)	1	(1)
受取人	11	(57)	13	(28)	24	(85)	1	(3)
被害者	83	(87)	277	(272)	360	(359)	15	(13)
加入検討者	164	(211)	11	(9)	175	(220)	7	(8)
病院・修理業者等	12	(21)	27	(33)	39	(54)	2	(2)
消費者センター経由※	70	(43)	45	(31)	115	(74)	5	(3)
行政機関経由※	9	(4)	0	(0)	9	(4)	0	(0)
業界関係者	14	(15)	7	(11)	21	(26)	1	(1)
その他	33	(29)	9	(13)	42	(42)	2	(2)
計	1,065	(1,348)	1,316	(1,438)	2,381	(2,786)	100	(100)

※それぞれの機関経由で寄せられた契約関係者からの相談・苦情

2. 主な相談事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 共済に加入を検討しているが、生保や銀行のようなセーフティネットのしくみはあるか。倒産した場合、支払いはどうなるのか。
- ◆ 高血圧と診断されたわけではないが、念のため病院の先生に薬を処方してもらって服用中である。共済に加入できるか。
- ◆ 終身共済の設計書に記載されている解約返戻金額は、契約後に変化するものか。

【 支払関係 】

- ◆ 足場で胸を打って肋骨の骨が折れた。共済金や請求書類などはどうしたらよいか。
- ◆ 共済に娘が加入していたが死亡した。母親が共済金を受け取ることになったが、税金はどうなるのか。窓口で相談したところ、一時所得になるとのことだが、間違いないか。
- ◆ 昨年の10月にもケガをして半年入院して身体障害者手帳の1級となった。傷害共済では1級に該当するか。

(2) 火災共済等

【 契約関係 】

- ◆ 火災共済のお知らせが届いたので内容を確認したい。共済協会相談所の電話番号が出ていたので電話をした。
- ◆ 地震保険と共済の地震保障の違いについて教えてほしい。また液状化の被害の扱いはどうなっているのか。
- ◆ ○○共済に2000万円の契約をしている。市から固定資産税の通知が来て建物の評価額が300万となっていた。共済の契約額と税金の評価額はどのような関係にあるのか。

【 支払関係 】

- ◆ 保障内容に「給排水設備の事故」とあるが、どのような事故が対象になるのか。
- ◆ ○○共済に加入しており、この間の台風で屋根がやられてしまい雨漏りがひどいので、請求しようと思っているのだが、損害割合とはどういうものか。
- ◆ ○○共済に加入しているが、先日の台風で被害を受けた。共済金支払の対象になるかどうか教えてほしい。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済の弁護士費用保障特約の内容について教えてほしい。
- ◆ 自動車共済の更新案内が届いたが、無事故なのに掛金が大幅に上がっている。通常は、掛金は下がるのではないのか。掛金が上がった理由を教えてほしい。

- ◆ 新車購入のため車両入替を行いたいが、購入する車の所有者を夫から妻に変更する予定である。この場合、無事故割引の等級を引き継ぐことはできるか。また、車両入替後の自動車で事故を起こした場合、夫・妻のどちらが運転していても保障されるか。

【 支払関係 】

- ◆ 昨年 3 月に事故に遭い自動車を修理した。修理費用を請求しているが、被害者の示談が済んでいないため費用が支払われない状態である。一年経過しているので、修理費用を支払ってもらいたいが可能か。
- ◆ 自賠責共済の加入車両にぶつけられた被害者であるが、頸椎捻挫で通院しているが今月末には治療を終了し示談する予定である。専業主婦の休業損害の支払いはどうなっているのか。
- ◆ 交通事故に遭ったが、自分の過失が 1 割ある。人身傷害についてどういう時に支払われるのか知りたい。

3. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 20 年前、母が私の知らないところで私を契約者として共済の契約をした。その後、母は担当者に勧められるままに契約内容の変更をしている。契約者の意思を確認していないのは問題があるのではないか。
- ◆ 25 年前に年金タイプの共済に加入した。60 歳になり年金給付が開始し、通知がきたら当時のパンフレットの金額と全く違う額でショックを受けた。長い間一度も説明せず、いきなり通知のみで納得しろと言われても納得できない。
- ◆ 子供が食物アレルギーで入院したことがあるので、募集人に状況を伝えて、支払部門に電話確認して大丈夫だと言われて加入した。請求したら、加入前に発病していたとして削減払いがされた。しおりに書かれていると言われたが、しおりは加入後に渡されるものであり、契約時には見ることはできないではないか。

【 支払関係 】

- ◆ 父が入院し、母が共済金請求のことで窓口で電話したら、入院期間分支払われると説明があった。請求時にあらためて確認したところ、昨年父が 70 歳を迎えたので、支払期間が変わると言われた。しおりを読めばわかるが、高齢者には無理である。窓口での丁寧な説明や間違った説明へのお詫びもなく誠意を感じられない。
- ◆ 父が傷害共済に加入していた。昨年 9 月に階段から落ちて足を骨折し、頭部も打撲して脳血栓を起こし食欲がなくなり、最終的には肺炎で死亡した。共済金請求をしたところ、死因は肺炎であり、死亡共済金は対象外とされたが納得できない。

(2) 火災共済等

【 契約関係 】

- ◆ 10 年前、父が満期金付の火災共済を契約した。現在、父は認知症で施設に入所しているので私が解約を申し出たが、契約者本人か成年後見人でなければ解約できないと言われた。後見人制度は手続きに時間や費用がかかる。そもそも高齢者との契約に問題があったのではないのか。

【 支払関係 】

- ◆ 大震災で父が契約した建物が被災し共済金が支払われた。父は査定に立ちあっておらず、金額が提示されて同意せよと言われたと聞いた。一般的には査定に立ち会い、納得のもと支払われるものと聞いている。
- ◆ 集中豪雨で床上浸水になり外壁にも被害があった。市の罹災証明では半壊になったが、共済の査定員が来て家の傾きを調べていたが、認定は床上浸水とのことであり、修繕費用にも全然足りないし納得できない。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済に加入しているが、他社に切り替えたいので、解約したい旨電話した。それだけで解約処理ができていたと思っていたが、解約処理がされておらず、等級継承ができなくなってしまった。遡及して解約日とはしてくれないのか。
- ◆ 長年自動車共済に加入しており等級は 20 等級であったが、車に乗らなくなるので解約した。今回新たに車を購入したので、自動車共済に加入しようと思ったが、中断証明書がないので等級継承はできず、新たに 6 等級から始まるとのことである。解約の際に、中断証明書の説明をすべきではないのか。

【 支払関係 】

- ◆ 歩行中に自動車共済加入車両にぶつけられた過失ゼロの被害者である。治療中であるが、突然、弁護士対応になったと連絡が来た。これまで査定担当と 1 度だけ話しただけであり、なぜ突然弁護士対応となるのか。
- ◆ 自動車共済加入車両に衝突された被害者である。相手が一時停止せず脇道から飛び出してきて、自車の横腹にぶつかり全損となった。査定担当から提示のあった車両損害額ではまともな車を買える額ではない。給付金ではなく代りの車を用意してくれないのか。
- ◆ オートバイで走行中に自動車共済加入者にぶつけられた過失ゼロの被害者である。頸椎捻挫等で整形外科と整骨院で通院治療をしてきたが、査定担当より症状固定のため治療を止めてほしいと言われている。めまい、吐き気等があり脳脊髄液減少症の懸念があり治療の継続と C T、MR I の検査をお願いしているが話を聞いてもらえない。

Ⅱ. 紛争解決支援の状況

1. 審査委員会における紛争解決支援

契約関係者から共済相談所に苦情の申し立てがあり、相談所による助言または当該団体への苦情の取次等にもかかわらず、当事者間で問題が解決しない時に、紛争解決支援の利用契約をしている共済団体（平成 25 年 3 月現在 9 団体）の契約関係者の場合は、相談所に設置している審査委員会に紛争解決（裁定あるいは仲裁）を申し立てることができます。

審査委員会では、紛争解決の申し立てがあった場合、申立内容の適格性を審査し、申立の内容が共済相談所規程に定める不受理事項（注）に該当しない場合に裁定等の審議を開始します。（注）事実認定が著しく困難な場合など。

2. 紛争解決支援の審議状況

(1) 審議申立件数

平成 24 年度の審査委員会への申し立ては、裁定申立 22 件・仲裁申立 0 件で、前年度より 3 件増加しました。

（図表 8） 審議申立件数の推移

申立件数	24 年度	23 年度	22 年度
裁 定	22	18	22
仲 裁	0	1	0
計	22	19	22

(2) 本年度の審議状況

平成 24 年度の審議終了案件は、前年度からの継続審議案件 9 件と本年度受付分 7 件のあわせて 16 件となりました。終了案件のうち、「裁定または和解」で終了した案件が 15 件、審議をおこなった結果「審議打ち切り」となった案件が 1 件ありました。

24 年度受付案件のうち、審議継続中 12 件と適格性審査待ち 3 件の合計 15 件が 25 年度に持ち越しました。

（図表 9） 24 年度審議状況

対応内容	24 年度申立案件	23 年度申立案件	計
審 議 終 了	6	9	15
審議打ち切り	1	0	1
申立取下げ	0	0	0
申立不受理	0	0	0
終了案件 計	7	9	16
審 議 継 続 中	12	0	12
適格性審査待ち	3	0	3
継続案件 計	15	0	15

(3) 審議終了案件の内訳

平成24年度審議終了案件(申立取下げ・申立不受理除く)の内訳は、生命系共済11件、年金共済1件、火災共済3件、自動車共済1件となっています。

また、請求内容は、契約無効・掛金返還の請求が3件、共済金の請求関係(後遺障害除く)が8件、後遺障害等共済金の請求が5件となっています。

(図表 10) 24 年度終了案件の内訳

※()内は前年度値

終了案件の内訳	生命系	年金	火災	自動車	計
契約無効確認・既払込掛金返還の請求	1 (1)	1 (0)	1 (0)	(0)	3 (1)
共済金の請求関係(後遺障害等関係除く)	5 (8)	(0)	2 (2)	1 (0)	8 (10)
後遺障害等共済金の請求	5 (4)	(0)	—	(0)	5 (4)
計	11 (13)	1 (0)	3 (2)	1 (0)	16 (15)

以 上