

共済相談所活動報告（平成 29 年度上半期）

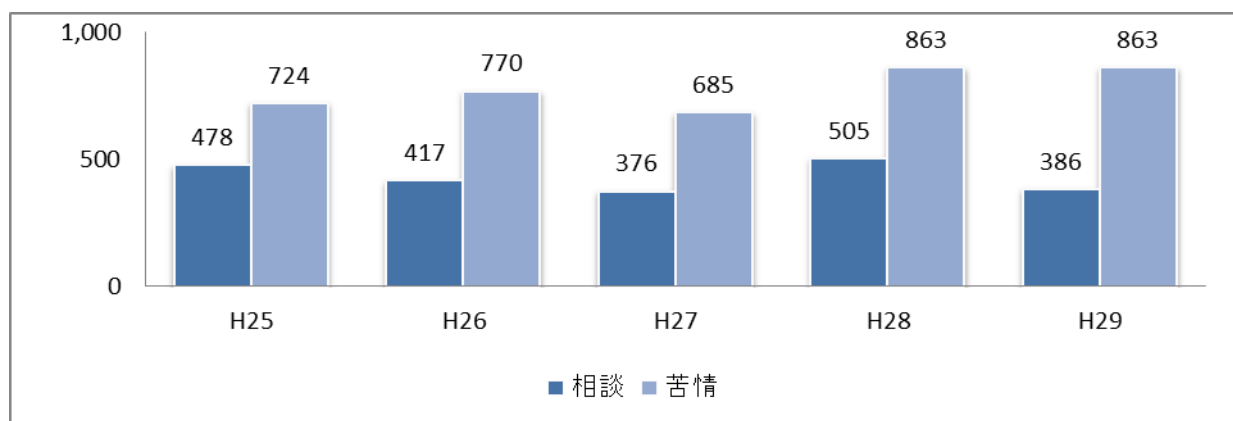
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

平成 29 年度上半期の相談・苦情件数は 1,249 件(前年度 1,368 件、対前年比 91.3%)となり、前年度より減少しました。

内訳は、相談件数が 386 件(前年度 505 件、対前年比 76.4%)、苦情件数は 863 件(前年度 863 件、対前年比 100.0%)となっており、前年度と比べて、相談件数は 119 件減少し、苦情件数は同数となりました。

(図表 1) 相談・苦情件数の推移 <上半期>



(1) 共済種類別の受付状況

相談件数では生命系共済が 108 件で全体の 28.0%を占めており、自動車共済が 107 件(占率 27.7%)、建物共済が 67 件(占率 17.4%)とつづき、3共済で相談件数全体の 73.1%を占めています。

苦情件数では自動車共済が 424 件で全体の 49.1%を占めており、生命系共済が 290 件(占率 33.6%)、建物共済が 116 件(占率 13.4%)とつづき、3共済で苦情件数全体の 96.2%を占めています。

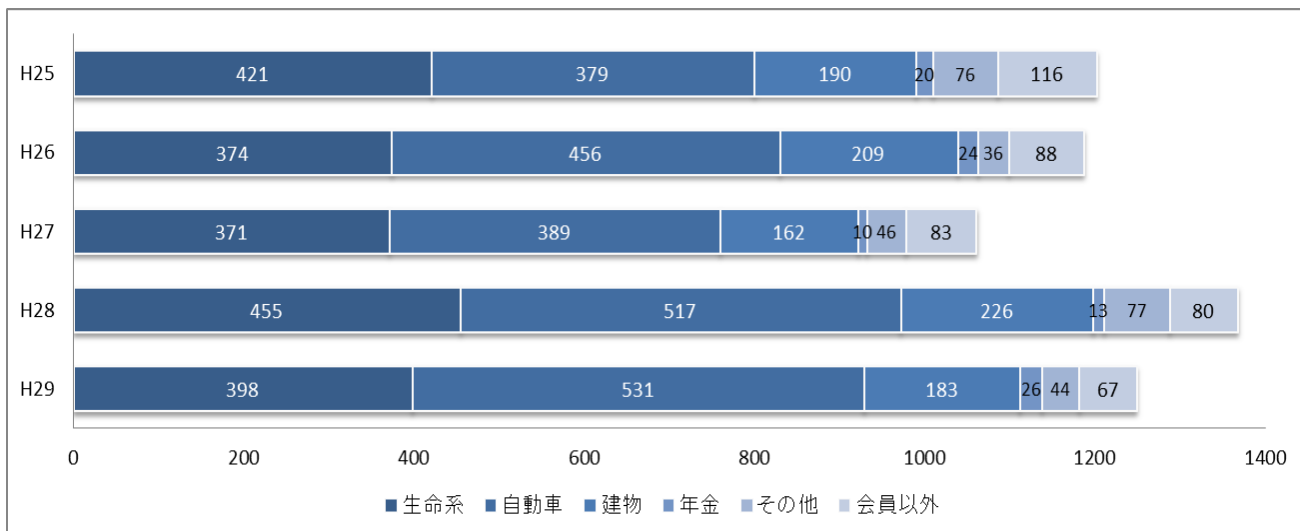
合計件数では自動車共済が 531 件で全体の 42.5%を占めており、生命系共済が 398 件(占率 31.9%)、建物共済が 183 件(占率 14.7%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の 89.0%を占めています。

(図表 2) 共済種類別件数・占率・前年比 <上半期>

共済種類	相談			苦情			合計			28年度上半期件数		
	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	相談	苦情	合計
生命系	108	28.0%	76.6%	290	33.6%	92.4%	398	31.9%	87.5%	141	314	455
自動車	107	27.7%	78.7%	424	49.1%	111.3%	531	42.5%	102.7%	136	381	517
建物	67	17.4%	81.7%	116	13.4%	80.6%	183	14.7%	81.0%	82	144	226
年金	14	3.6%	350.0%	12	1.4%	133.3%	26	2.1%	200.0%	4	9	13
その他	23	6.0%	37.1%	21	2.4%	140.0%	44	3.5%	57.1%	62	15	77
会員以外	67	17.4%	83.8%	0	—	—	67	5.4%	83.8%	80	—	80
計	386	—	76.4%	863	—	100.0%	1,249	—	91.3%	505	863	1,368

※傷害共済については、生命系に含めて計上している。

(図表 3) 共済種類別件数の推移 <上半期>



※傷害共済については、平成 27 年度以降は生命系に、平成 26 年度以前はその他に含めて計上している。

(2) 内容別の受付状況

①相談受付状況

主な相談内容としては、「事務手続(加入・保全・収納)」が 80 件(占率 20.7%)、「共済金請求相談」が 75 件(占率 19.4%)、「会員以外の団体(苦情含む)」が 67 件(占率 17.4%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 56 件(占率 14.5%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数 <上半期>

相談内容	29年度上半期			28年度上半期	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	30	7.8%	85.7%	35	6.9%
しくみ問合せ・保障見直し	56	14.5%	70.9%	79	15.6%
契約内容・収納照会	19	4.9%	76.0%	25	5.0%
事務手続(加入・保全・収納)	80	20.7%	87.0%	92	18.2%
共済金請求相談	75	19.4%	74.3%	101	20.0%
協会加盟の有無	3	0.8%	100.0%	3	0.6%
団体評価問合せ	7	1.8%	233.3%	3	0.6%
会員以外の団体(苦情含む)	67	17.4%	83.8%	80	15.8%
資料請求	1	0.3%	—	0	0.0%
その他	48	12.4%	55.2%	87	17.2%
計	386	—	76.4%	505	—

②苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 617 件で全体の 71.5%を占めており、前年度と比べて 54 件減少となりました。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 361 件で全体の 41.8%を占めており、「対応・態度」が 195 件(占率 22.6%)と続いています。

苦情項目と苦情原因から見ると、共済金関係の『支払査定結果/提示内容に不満』に関する苦情が 243 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 149 件と続いています。この2つで苦情全体の 45.4%を占めています。

(図表5) 苦情内容別・苦情原因別件数 <上半期>

< 苦情項目 >	件数	占率	< 苦情原因 >						前年同期 件数	前年 同期比	
			提示内容 に不満	説明不足	対応・態度	手続遅延	申出者の 負担大	その他			
新契約関係	募集行為	19		9	5		4	1	22	86.4%	
	転換推進	3		3					1	300.0%	
	告知取得	8		8					4	200.0%	
	加入意志確認	2			2				8	25.0%	
	契約内容確認	36		2	30	3		1	7	514.3%	
	証書発行	6			1	2	3		4	150.0%	
	その他	8		2	4	1	1		12	66.7%	
	計	82	9.5%	12	49	11	4	5	1	58	141.4%
収納関係	集金								2		
	口座振替・振込	2			1	1			5	40.0%	
	掛金払込状況	4		2	1	1			5	80.0%	
	掛金振替貸付								1		
	失効・復活	4		3				1		—	
	その他	2		2					2	100.0%	
	計	12	1.4%	7	2	2		1		15	80.0%
保全関係	割戻金	3		1	2				4	75.0%	
	更新	32		9	14	4		5	6	533.3%	
	契約内容変更	35		8	19	4	1	1	23	152.2%	
	名義変更	5			4	1			4	125.0%	
	特約中途付加									—	
	中断手続	10		2	3	2		3	2	500.0%	
	解約手続	35		10	11	4	2	8	25	140.0%	
	解約返戻金	3		1	1	1			3	100.0%	
	その他	5		3	2				12	41.7%	
	計	128	14.8%	34	56	16	3	17	2	79	162.0%
共済金関係	満期・年金	11		2	4	1	4		4	275.0%	
	支払査定手続	318		59	28	149	53	29	308	103.2%	
	支払査定結果	283		243	29	6	2	3	346	81.8%	
	その他	5		2		2			1	13	38.5%
	計	617	71.5%	306	61	158	59	32	1	671	92.0%
その他	アフターフォロー	4			1	2		1	6	66.7%	
	税務								1		
	相続								1	—	
	個人情報取扱	4		1	1	2			6	66.7%	
	当会への苦情	1						1	2	50.0%	
	その他	15		1		4	2	1	7	24	62.5%
	計	24	2.8%	2	2	8	2	3	7	40	60.0%
< 苦情項目 > 合計	863								863	100.0%	
< 苦情原因 > 合計			361	170	195	68	58	11			
< 苦情原因 > 占率			41.8%	19.7%	22.6%	7.9%	6.7%	1.3%			
< 苦情原因 > 前年同期件数			361	148	188	100	42	24			
< 苦情原因 > 前年同期比			100.0%	114.9%	103.7%	68.0%	138.1%	45.8%			

(3) 申出者別の受付状況

申出者別では、相談・苦情とも「契約者(家族を含む)」が最も多く、合計で 813 件となり全体の 65.1%を占めています。続いて「被害者」が合計で 237 件(占率 19.0%)となっています。

(図表 6) 申出者別件数 <上半期>

申出者	相談			苦情			合計			28年度上半期件数		
	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	相談	苦情	合計
契約者(家族を含む)	233	60.4%	79.3%	580	67.2%	99.1%	813	65.1%	92.5%	294	585	879
被共済者	7	1.8%	77.8%	17	2.0%	63.0%	24	1.9%	66.7%	9	27	36
受取人	4	1.0%	57.1%	10	1.2%	142.9%	14	1.1%	100.0%	7	7	14
被害者	34	8.8%	106.3%	203	23.5%	106.3%	237	19.0%	106.3%	32	191	223
加入検討者	35	9.1%	92.1%	7	0.8%	116.7%	42	3.4%	95.5%	38	6	44
病院・修理業者等	8	2.1%	133.3%	19	2.2%	190.0%	27	2.2%	168.8%	6	10	16
消費者センター経由※	31	8.0%	72.1%	13	1.5%	144.4%	44	3.5%	84.6%	43	9	52
行政機関経由※	3	0.8%	75.0%	0	0.0%	—	3	0.2%	75.0%	4	0	4
業界関係者	5	1.3%	41.7%	1	0.1%	50.0%	6	0.5%	42.9%	12	2	14
その他	26	6.7%	43.3%	13	1.5%	50.0%	39	3.1%	45.3%	60	26	86
計	386	—	76.4%	863	—	100.0%	1,249	—	91.3%	505	863	1,368

※契約関係者からの相談・苦情を受けて、それぞれの機関が直接連絡してきた件数

2. 共済相談所における対応状況

共済相談所に寄せられた相談・苦情 1,249 件のうち、547 件(占率 43.8%)については、会員団体に確認すべき事項のアドバイス等を行い、会員団体の対応窓口を案内しました。

418 件(占率 33.5%)については、一般的な共済・保険のしくみや事務処理方法を説明すること等で理解が得られ、解決がはかれました。

163 件(占率 13.1%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

19 件(占率 1.5%)については、申出者と会員団体との間での苦情解決が困難であることから、紛争解決手続きを案内しました。

(図表 7) 共済相談所での対応状況 <上半期>

対応結果	相談		苦情		合計			28年度上半期	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	前年比	件数	占率
共済相談所で解決	148	38.3%	270	31.3%	418	33.5%	82.6%	506	37.0%
会員の対応窓口を案内	194	50.3%	353	40.9%	547	43.8%	103.4%	529	38.7%
会員へ苦情解決を依頼	0	0.0%	163	18.9%	163	13.1%	73.8%	221	16.2%
紛争解決手続きを案内	—	—	19	2.2%	19	1.5%	95.0%	20	1.5%
会員以外の窓口案内※	44	11.4%	58	6.7%	102	8.2%	110.9%	92	6.7%
計	386	—	863	—	1,249	—	91.3%	1,368	—

※会員以外の団体窓口:自動車賠償に関する紛争機関(日弁連交通事故相談センター、交通事故紛争処理センター)等

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

共済相談所に苦情の申立てがあり、当該団体への苦情解決依頼にもかかわらず、当事者間で問題が解決しない場合は、中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者で構成された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。

(注1) 紛争解決支援の利用契約を締結している共済団体(平成 29 年 9 月末現在以下の 8 団体)の契約関係者に限る。

- (1) 全国共済農業協同組合連合会(JA共済連)
- (2) 全国労働者共済生活協同組合連合会(全労済)
- (3) 日本コープ共済生活協同組合連合会(コープ共済連)
- (4) 全国大学生協共済生活協同組合連合会(大学生協共済連)
- (5) 全国共済水産業協同組合連合会(JF共水連)
- (6) 全日本火災共済協同組合連合会(日火連)
- (7) 全国トラック交通共済協同組合連合会(交協連)
- (8) 全国自動車共済協同組合連合会(全自共)

(注2) 審査委員会で適格性を審査し、不受理事項(事実認定が著しく困難な場合など)に該当しない場合に申立てを受理。

2. 紛争解決支援の審議状況

(1) 審議申立件数

平成 29 年度上半期の審査委員会への申立ては、裁定申立 19 件・仲裁申立 0 件でした。
会員別には、3会員団体の契約関係者から申し立てがありました。

(図表 8) 審議申立件数の推移 <上半期>

申立件数	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
裁 定	13	13	24	17	19
仲 裁	0	0	0	0	0
計	13	13	24	17	19

(2) 裁定手続き対応状況

平成 29 年度上半期において、裁定手続き対応をした案件は 39 件(前年度 29 件)で、そのうち 16 件(前年度 19 件)が終了しました。審議結果等は下表のとおりです。

(図表 9) 対応内容および審議結果 <上半期>

対応内容		平成 29 年度上半期			28 年度 上半期 件数	前年比
		29 年度申立分	28 年度申立分	計		
審議 結果 等	裁定書を交付して終了したもの	0	6	6	6	100%
	和解が成立したもの	0	6	6	5	120%
	裁定打切り (裁判等での解決の申し出を認めたもの、事実認定の困難性等により裁判解決が適当であると判断されたもの)	0	1	1	1	100%
	申立取下げ (申立人から裁定申立てが取下げられたもの)	0	1	1	2	50%
	申立不受理 (裁定開始の適格性審査の結果、申立て内容が裁定を行うに適当ではないと認められたもの)	0	2	2	5	40%
裁定手続きが終了した件数		0	16	16	19	84%
裁定審議を継続中の件数		16	4	20	6	333%
適格性審査を待っている件数		3	0	3	4	75%
合 計		19	20	39	29	134%

以 上