

# 平成 22 年度 共済相談所活動状況について

## はじめに

共済相談所では、会員団体との間で共済契約を締結している共済契約者等、直接利害関係を有する者から団体が提供する共済商品やサービス内容等に関する全般的な相談や、団体に対する不満足の表明である苦情を受付けています。

A D R 促進法に基づく法務大臣による認証を取得している共済相談所では、簡易・迅速で、かつ中立性・公正性の高い裁判外紛争解決支援制度（A D R）として審査委員会を運営しており、紛争の申し立てがあった場合には、審査委員会において裁定等を行っています。A D R は平成 22 年 10 月より新たに 4 団体（日火連、交協連、中小企業共済、全自共）が利用を開始し、現在、9 団体が利用しています。

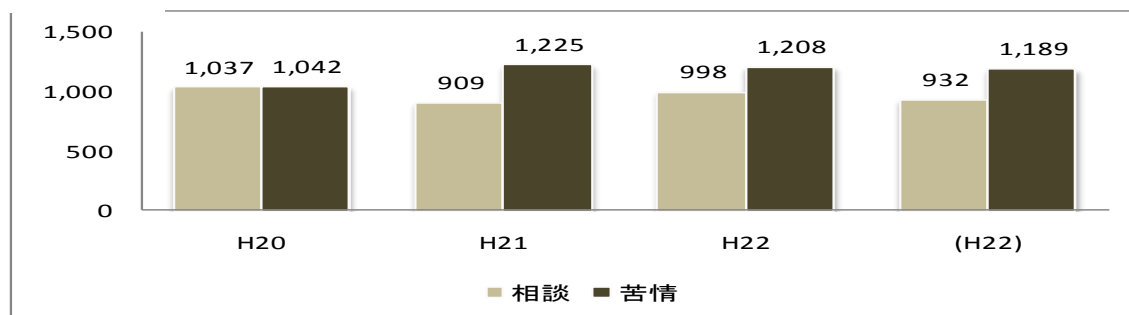
昨今の保険法改正や金融 A D R 関連法の整備および消費者庁発足と消費者行政の進展に伴い、保険・共済契約に対する消費者意識が高まるとともに、今後、相談・苦情件数が増えていくものと予想されます。

平成 22 年度における共済相談所の相談・苦情の受付状況および紛争解決支援状況は以下のとおりです。

## I. 相談・苦情の状況

共済相談所における平成 22 年度の相談・苦情受付件数は 2,206 件（前年度 2,134 件、対前年度比 103%）となり、そのうち相談件数は 998 件（909 件、110%）、苦情件数は 1,208 件（1,225 件、99%）となっていますが、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災に伴う相談・苦情を除くと、前年度並みの件数になっています。

(図表 1)



(注) 「(H22)」は震災関係の相談・苦情を除いた値

－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409件で全体の41%を占めており、火災共済が197件(20%)、自動車共済が150件(15%)とつづき、3共済で相談件数全体の76%を占めています。そのうち、震災関係の相談は火災共済が最も多く、43件ありました。

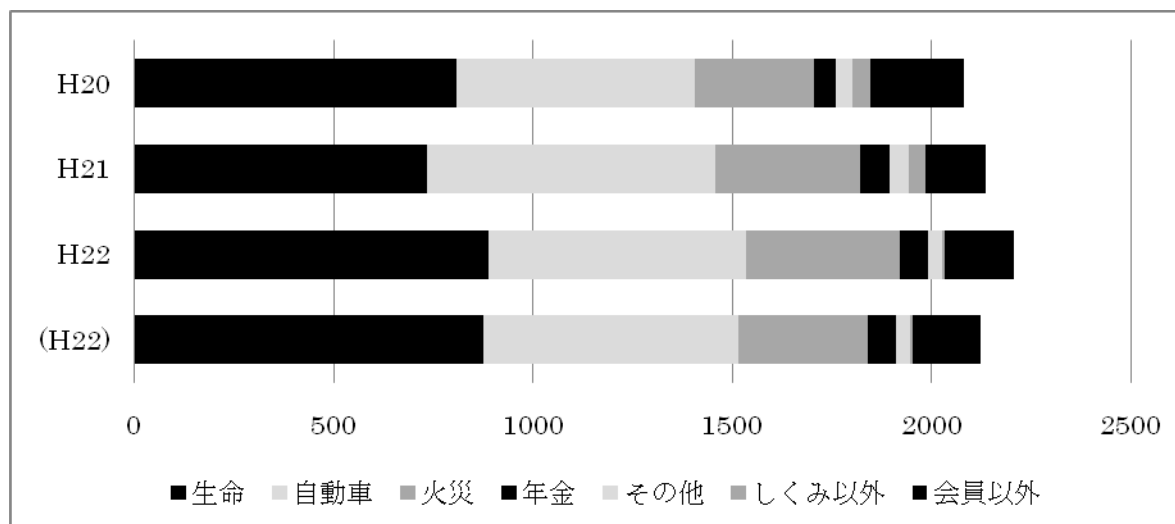
苦情件数では自動車共済が495件で全体の41%を占めており、生命系共済が480件(40%)、火災共済が189件(16%)とつづき、3共済で苦情件数全体の96%を占めています。前年度と比べて生命系共済は59件の増加となっています。

(図表 2)

単位:件 ※( )内は前年度値

共済種類	相談		苦情		計		震災関係 の相談	震災関係 の苦情
生命系	409	(312)	480	(421)	889	(733)	14	1
自動車	150	(200)	495	(524)	645	(724)	3	2
火災	197	(151)	189	(212)	386	(363)	43	16
年金	40	(40)	29	(34)	69	(74)	0	
その他	23	(25)	15	(22)	38	(47)	1	
しくみ以外	5	(30)	0	(12)	5	(42)	0	
会員以外	174	(151)			174	(151)	5	
計	998	(909)	1208	(1225)	2206	(2134)	66	19

(図表 3)



(注) 「(H22)」は震災関係の相談・苦情を除いた値

－相談・苦情受付件数(相談・苦情内容別)－

相談内容としては共済金請求相談が193件(19%)、事務手続き(加入・保全・収納)が168件(17%)と続いています。前年度と比べて共済金請求相談が40件、しくみ問い合わせ・保障見直しが46件の増加となっています。

苦情内容としては支払・査定への不満が439件で全体の36%を占めており、説明不足が234件(19%)と続いています。前年度と比べて説明不足や職員の態度・マナーへの不満が大幅に増加しています。

なお、電話不通(番号不明含む)が143件と前年度と比べて95件減少しており、会員団体における受電受付体制の改善等の効果によるものと考えられますが、さらなる改善努力は必要です。

(図表4)

単位:件 ※( )内は前年度値

相談内容	件数
加入検討(告知相談含む)	163 (178)
しくみ問合せ・保障見直し	166 (120)
契約内容・収納照会	76 (69)
事務手続き(加入・保全・収納)	168 (177)
共済金請求相談	193 (153)
協会加盟の有無	2 (6)
団体評価問合せ	10 (5)
会員以外の団体(苦情含む)	174 (151)
資料請求	1 (5)
その他	45 (45)
計	998 (909)

苦情内容	件数
不適切な募集行為	23 (52)
契約内容相違	2 (25)
保全・収納への不満	72 (135)
支払・査定への不満	439 (579)
対応遅延・無フォロー	85 (65)
説明不足	234 (63)
職員の態度・マナー	198 (55)
個人情報の取扱	8 (8)
電話不通(番号不明含む)	143 (238)
その他	4 (5)
計	1208 (1225)

## 一 相談・苦情受付件数(申出者別)

申出者別では契約者(家族含む)が1,453件で全体の66%を占めており、被害者が257件(12%)、加入検討者が210件(10%)とつづき、3者で全体の87%を占めています。

(図表5)

単位:件 ※( )内は前年度値

申出者	相談	苦情	計
契約者(家族含む)	627 (544)	826 (923)	1453 (1467)
被共済者	11 (4)	25 (17)	36 (21)
受取人	12 (6)	14 (13)	26 (19)
被害者	39 (46)	218 (181)	257 (227)
加入検討者	182 (169)	28 (39)	210 (208)
病院・修理業者等	16 (15)	28 (19)	44 (34)
消費者センター経由	45 (48)	46 (19)	91 (67)
行政機関経由	9 (7)	5 (2)	14 (9)
業界関係者	20 (30)	7 (6)	27 (36)
その他	37 (40)	11 (6)	48 (46)
計	998 (909)	1208 (1225)	2206 (2134)

※ それぞれの機関経由で寄せられた契約関係者からの苦情

## II. 主な相談事例

### 1. 生命共済・年金共済等

#### 【 契約関係 】

- ◆ 6年前から糖尿病で治療を受けているが加入できる商品はあるか。
- ◆ 年払いの契約で解約した場合、未経過部分は返ってくるか。保険法施行により共済も保険と同じようになるのか。
- ◆ 7年前に共済加入で入院共済金を貰ったが、最近「告知義務」について聞いて加入時に扁桃腺の告知漏れをしたのではないかと不安になった。実際の入院の原因は扁桃腺とは異なるが今から言うべきか。原因が異なれば大丈夫か。後から返せということはないか。
- ◆ 解約の方法について聞きたい。契約者本人が認知症になり契約を続けるか否かの判断ができない。支店に話をしたら本人が来ないとできない、裁判所から後見人の指定をされた人でないとダメだという。費用もだいぶ掛かるが、どうしたらよいか。

#### 【 支払関係 】

- ◆ 終身共済に加入していた主人が死亡した。期中で死亡した場合には年払掛金の一部を返還すると思われるが、担当者に確認すると「払い戻さない」とのこと。かんぽ生命の半年払いでは払い戻されたが、共済では戻さないのか。保険法改正での見直しはないか。
- ◆ 生命共済に加入していた兄が死亡した。自分がずっと兄の面倒を見ていたが自分には共済金を受け取る権利がないというのが本当か。兄には離婚した相手との間に二人子どもが

いて、すでに成人して結婚して子供もいるが音信不通状態である。離婚した相手とは連絡が取れたが、もう関わりたくないなので、その子どもたちも受け取りを拒否している状態である。

- ◆ 統合失調症の場合、運転で事故を起こした場合には支払い対象になるか。自殺の場合は対象外ですよね。
- ◆ 昨年、加齢性黄斑症滲出型になり、先日ルセンチスという手術を受けた。この手術は手術共済金が支払われるか。レーザーはいいが、これは対象外と言われた。
- ◆ 個人賠償責任共済に加入している。子供が学校の備品を壊し、賠償請求があったので、この共済により 15 万円を学校に支払った。他の共済団体でも個人賠償共済に加入しており、そちらにも請求しようと思っているが、生命保険のように両方に請求しても倍額の 30 万円はもらえないのか。

## 2. 火災共済

### 【 契約関係 】

- ◆ 自然災害付火災共済に加入したいので、申込書をもらってきた。電話で質問したいことがあるのだが、電話番号が申込書に書かれていない。貴会の電話番号があったので、電話した。
- ◆ 母が火災共済に加入している。自分は同居の娘だが、母が認知症になり入院する予定である。契約者を母のままにしているよいか相談したい。掛金は年払いで今年分はすでに支払っている。
- ◆ 自然災害保障付火災共済に主人が契約者となって加入していた。主人が亡くなったので名義変更をしたい。
- ◆ 住宅金融公庫火災特約と共済団体の火災共済を重複して加入していたことがわかった。この場合、住宅の価格より加入額がオーバーしていたら、万一の場合の共済金の支払なり、今までの支払っていた掛け金（オーバー分）はどうなるのか。
- ◆ 解約をする場合、どのくらいで支払った分の掛金が戻ってくるのか、必要な書類は何か、について聞きたい。
- ◆ これから家のリフォームをしようと思っている。届ける必要があるのか。

### 【 支払関係 】

- ◆ 強風が吹いてベランダに置いていた布団干しのフレームが倒れてきて、窓ガラスが一枚割れてしまった。これは対象となるのか。
- ◆ 10 月に豪雪があり、雨樋に被害を受けたので共済金請求をし、現場調査も終わったが、10 月分の掛金が未納のため対象外であると説明され、急いで 3 月分までの掛金を支払ったので、契約は続いているというが、未納期間の取扱いとして、対象外になるのか。
- ◆ 家財の契約をしている。今回の地震で家財の一部が壊れた。対象になるかどうかを確認したい。電話したが繋がらないので、そちらに電話してみた。

- ◆ 今回の地震で屋根瓦がずれて、風呂の壁にもひびが入ったが、加入している共済では半壊以上でないと見舞金はないと言われた。損保では一部損という考えがあるようだが、共済では一部損という考えはないのか。共済金請求する場合には罹災証明書をとるよう言われているが、罹災証明書は一部損の場合でも出してくれるものか。

### 3. 自動車・自賠責共済

#### 【 契約関係 】

- ◆ 自動車の掛金クラスについては、どこで、どのように決めているのか。
- ◆ 自賠責共済を付けたまま自動車を売却した。自賠責共済を解約することはできるか。
- ◆ 10台以上の車を所有している。フリート契約ができる共済団体はあるか。
- ◆ 車を売却して契約を解約したが、中断手続きができると聞いた。中断手続きはいつまで遡って対応してもらえるか。
- ◆ 血圧の薬を飲んでいるが、自動車共済に加入できるか。

#### 【 支払関係 】

- ◆ 車両保障に免責金額が設定されている場合は、車両の共済金支払い額はどのように計算されるのか。
- ◆ 家の車庫内の自分の車同士の事故について、自動車共済ではどのように保障されるのか。
- ◆ 自賠責共済の被害者直接請求について内容と手続き方法について教えてほしい。
- ◆ 交通事故でhari治療による共済金請求する場合、医師の同意書が必要と言われた。同意書が必要な法的根拠について教えてもらいたい。

## Ⅲ. 主な苦情事例

### 1. 生命共済・年金共済等

#### 【 契約関係 】

- ◆ 共済団体の生命共済に加入しており、死亡共済金受取人を内縁の妻に指定しようとしたところ、内縁の妻と自分の住所が異なるので指定を受理できないと言われた。兄弟姉妹を指定しようとしたが、やはり受理できないと言われた。他の共済団体では兄弟姉妹を指定できたので、なぜ指定できないといわれたのか納得できない。
- ◆ 10年前に契約した養老生命共済の満期が明日であるが、その満期通知の割戻金の金額が契約当時の設計書に書かれていた金額よりもかなり低い金額で納得ができない。契約した支店に苦情を言ったところ割戻金についての説明を受けた。共済契約当時にもらったパンフレットに「将来を約束するものではない」との文言が小さく書いてはあったが、口頭説明はしなかったことを支店の人も認めている。
- ◆ 加入申込書の告知欄の「治療中、投薬中」に該当したのでチェックしたところ、さらに詳細の内容を確認する書面が送られてきて、それに記入して出したところ、加入の断りの通知がきた。その理由として「投薬中」であるとのことだったが、それならば最初の時点わかっていることではないのか。

## 【 支払関係 】

- ◆ 昭和 60 年代から夫が年金共済に加入していたが、3 年前に死亡し妻の私が遺族年金を受給することになった。10 年間確定年金でもらうか一括払いでもらうかの選択であったが、年金でもらうのは手続きが面倒だったので、一括でもらった。年金の最高裁判決が出たので共済団体に照会したら、年金でもらってれば単利逓増であったことがわかった。請求時には年金が逓増方式となる旨の説明は一切なかった。
- ◆ 父が第一級後遺障害になった。養老と終身に加入しているが、担当者は「第一級後遺障害は死亡と同じだから、養老で給付されたら終身の契約も消滅する」と言う。「死亡と同じ」という言い方が不満。終身には災害給付や災害割増特約がついている。特約は残したいので消滅させたくない。約款は持っていないし、約款による説明は受けていない。
- ◆ 三大疾病特約の支払請求をしたが脳卒中でも動脈血栓症は支払要件を満たさないとのことだった。医者から共済金が出るのではないか言われ交渉したところ、2 度ほど医療照会したようだが駄目だった。診断書に基づく判断ということだが納得できない。
- ◆ がん倍入院特約に加入。開腹手術のときは倍額出たが、今回の内視鏡による手術の場合は倍額支払われなかった。内視鏡だと駄目なのか。
- ◆ 乳がんになり乳房再建手術を受け共済金請求したところ、入院共済金は支払われたが女性特定共済金については支払われなかった。その理由は「ガンの治療ではないから」と共済担当者から説明されたが、線引き基準までは開示できないと言われた。開示する義務はないのか。昔は乳がんは切るだけしか方法がなかったが、最近は再建することが社会的に認知されてきているのに納得できない。

## 2. 火災共済

### 【 契約関係 】

- ◆ 72 歳の母が担当者に勧められるまま、30 年満期で契約をしていたが、母の年齢では満期金をもらう頃に生きているとは思えない。適切な推進をしていない。
- ◆ 母が平成 7 年に加入した 30 年契約の共済を共済の人に勧められ転換していた。自分は最近この内容を知って驚き、元の契約に戻してもらいたいと頼んだが無理であるとのこと。母によれば、転換の勧誘の際には、保障内容や、掛金と満期金について、転換前後の比較などの説明はなかったとのことだった。損をするような内容への転換を勧めてよいものなのか？
- ◆ 老後の蓄えと思い 20 坪の戸建てを購入し、火災共済を 15 年かけてきた。先月、共済に掛金見直しを相談したところ、「物件は居住しておらず、そもそも契約はできない、解約するしかありません」といわれたので、解約した。自分は母を介護するため数年前から実家の母と暮らしている。実家と自分の家は容易に行き来できる距離ではない。「契約できる状態になかった」と今になって言うのであれば、なぜ最初から言ってくれなかったのか。掛金を払い続けてきたことが納得できない。15 年間の掛金を返してほしい。

- ◆ 福島県に住んでいる。30年満期の契約が満期になるので、継続を希望したら「余震が続いている間は引き受けられない」と言われた。全くの新規ではないのだから加入させてくれてもよいではないか。

#### 【 支払関係 】

- ◆ 3月の突風で屋根が飛ばされたが、現場に来なくてこちらの用意した写真だけで判定された。写真の判定では突風の被害よりも老朽化によるものなので保障はできないと言われた。そもそも自然災害の備えのために買ったものなのに、こちらが用意した写真で老朽化を楯に保障されないとはどういうことか。
- ◆ 水害に遭い床上浸水となった。担当者が来て状況を見て、浸水部分を2m70cmとした上で、その場で共済金の額を提示してきた。自分の家は3m以上水に浸かっている。また自分は損保の代理店もやっているが、通常損保の場合、鑑定事務所などで調べた上で支払い額が決定するのだが、共済は違うのか。
- ◆ 台風で被害を受けた。二階の天井が滝のような水の勢いで落ちてしまった。応急処置として消防の人がテントを張ってくれた。共済担当者が来て写真を撮っていった。タンスの水に被っていた物については判断がつかないので、そのままにして待ってくださいと言われた。一週間後に担当者と上司が来て、対象にならないと言われた。そのままにして置いたので、中に入っていた着物などにカビが生えてダメになってしまった。
- ◆ 火災共済に加入しているが、雪による被害によって雨どいが破損したため、修理が必要となった。請求したところ、調査員がきて、「大丈夫ですね」と言っていたのに、その後「第三者の証明が必要である」と言われた。なぜ必要なのか、損保にも入っていたが、そちらではすんなり給付された。
- ◆ 貸していた家が火災で全焼した。共済の担当が来たが、最初から「故意の場合は出ない。」等の説明をして完全に疑っている対応である。その後、外部の専門の人がきたが、火災の原因調査ではなく、自分の商売のことや家族構成について質問をしてくる。自分は原因調査に協力をするつもりだが、最初からそのような対応であり、支払いをしないための調査ではないかと不信感で一杯となった。消防署の出火原因はストーブによるとあるが、貸していた家であり、出火原因については自分ではわからない。
- ◆ 先日の竜巻でカーポートが被害を受けた。請求したところ対象にならないとのことである。加入時にカーポートは対象にならないとの説明はなかった。加入時の説明に納得がいかない。
- ◆ 風災に遭い現場調査を鑑定人が行った。鑑定人は、屋根の被害状況を確認することも無く、写真を1枚撮っただけであった。後日、地元の職員が対象外の通知を持ってきたが、説明を求めても何も分からなかった。
- ◆ 地震でパソコン、クーラー、テレビ等が壊れたので、連絡したら、家が壊れないと給付されないとされた。加入する時は、何でも支払うようなことを言っておいて納得がいかない。



### 3. 自動車・自賠償共済

#### 【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済の車両入替のため窓口に行ったが、担当者がしくみを理解しておらず、変更手続きや質問に応えてくれない。
- ◆ 他社に乗り換えようと思い、次期継続をしないことを窓口担当に伝えたら、その場で解約手続きを案内された。他社で加入手続きをしたら、解約がされているため等級は引き継げないと言われた。担当者から解約日と等級に関する説明はなかった。
- ◆ 車を手放したので次期継続の手続きをしなかったが、自動継続とのことで何年も口座から掛金が引き落とされていた。自動的に継続するしくみであることは知らなかった。
- ◆ 加入の時に年齢条件に関する説明がなく、長期間全年齢タイプに加入し、高い掛金を払い続けていたので返金を求めたい。

#### 【 支払関係 】

- ◆ 交通事故の被害者。通院治療をしていたら、突然、治療費の打ち切りが通知された。今まで連絡や面談をしてこなくて、急に文書通知で通告するやり方は納得できない。担当に理由を聞いても共済のルールだからとしか言わない。
- ◆ 加害者の共済担当と面談したら、怪我の具合も尋ねずに、いきなり判例集を持ちだしてきて、自分の考え方を主張し始めた。被害者の心情を理解しない対応に腹が立った。
- ◆ 交通事故の治療通院に、バスが不便なためタクシーを利用していた。しかし、相手共済が交通費としてタクシー代を認めてくれない。
- ◆ 車両の保障限定タイプに加入している。道路を走行中に道路に落ちていた物が跳ねてきて車に傷がついた。担当者からは保障対象ではないと言われたが、これは飛来中の物との衝突として対象となるのではないか。
- ◆ 高速道路で車が故障して、自動車共済のロードサービスを利用した。受電担当者の手配ミスでサービスを受けられず自分で手配をした。共済に苦情を言ったが、自分で手配した分は自分の負担だと言われ、さらに手配ミスは業者の責任だと謝罪もしない。

#### IV. 紛争解決支援（平成23年3月現在、9団体が利用）

##### 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場合には、契約関係者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、裁定内容の適格性を審査し、裁定の申し立て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を開始します。

（注）自動車事故の賠償案件や事実認定が著しく困難な場合など。

##### 2. 紛争解決申立件数

平成22年度は22件の裁定申し立てを受け付け（前年度より1件の減少）、前年度からの継続審議案件の9件とあわせて31件について対応しました。

裁定申し立て22件のうち、裁定申し立て後に当事者間の協議により「取り下げ」となった案件が3件、適格性審査を行った案件が16件、適格性審査待ちの案件が3件でした。適格性の審査を行った案件のうち、「適格性なし」となり審議対象外となった案件が2件、「適格性あり」となり実質の審議をした案件は14件でした。

このうち、10件の審議が終了しましたが、4件は審議継続となり平成23年度に持ち越しました。審議が終了した10件の内訳は、和解契約書の調印により解決となった案件が4件、裁定書を交付し終了した案件が6件でした。

（図表7 紛争申立件数の推移）

	20年度	21年度	22年度
裁定	27件	23件	22件
仲裁	0件	0件	0件
計	27件	23件	22件

（図表8 平成22年度 紛争解決の対応状況（継続審議案件および新規受付案件））

裁定	前年度からの持越し 9件： 終了9件
	22年度新規受付分 22件： 終了10件、取り下げ3件、審議継続中4件、審議対象外2件、適格性審査待ち3件
仲裁	22年度新規受付分 0件

##### 3. 主な紛争申立案件の概要

審査委員会が申し立てを受理し、平成22年度に審議終了した主な裁定案件の概要は、次のとおりです。

## <生命・年金共済関係>

### 「災害特約共済金等請求」

#### (1) 〔事案の概要〕

事故により後遺障害を負ったため請求したが、下位等級でしか認定されなかったことを不服として申し立てたもの。

#### (2) 〔申立人の主張〕

後遺障害診断書のその他所見欄には「労務不能」とあり、約款の別表の第5級 47号「神経系統機能に障害を残し、軽易な労務以外の労務に服することができないもの」および備考「精神のおよび身体的な労働能力が一般平均人以下に明らかに低下し、単純で軽易な労務のほかにはつくことができないもの」に該当すると考える。

よって、被申立人は左膝の後遺障害に対し特約共済金第5級相当額と、支払までに要した10年間の延滞遅延金を支払え。

#### (3) 〔共済団体側の主張〕

事故の損傷により、左膝に神経症状が残存していることから9級 113号「局部に頑固な神経症状を残すもの」を認め、既に相当額を支払っている。

両下肢痛により起立・歩行に支障を認めることなど、両膝の神経症状による運動制限を総合評価し、7級 86号「神経系統機能に障害を残し、服することができる労務が相当な程度に制限されるもの」を認める。

約款の規定により重複支払をしないため、9級 113号の既払い分を差し引いた額を追加支払いすることが可能である。

よって、申立人の主張する5級 47号「神経系統の機能に障害を残し、軽易な労務以外の労務に服することができないもの」については、独歩・移動が不可能ではなく、身の周りの動作・食事等が可能であることから、非該当と判断する。

#### (4) 〔裁定の概要〕

被申立人から申立人に和解金を支払うことで双方に和解の意思を確認し、和解契約書を取り交わし裁定手続を終了した。

### 「災害特約共済金請求」

#### (1) 〔事案の概要〕

神経症状が悪化し後遺障害の状態となった原因が病変によるものと認定されたことを不服として申し立てたもの。

#### (2) 〔申立人の主張〕

申立人は、被申立人に対して、養老生命共済の災害給付特約の後遺障害（共済金）を支払え。との判断を求める。

もともと頸椎病変があると診断されているとの説明だが、事故前には無症状であった。「変形性頸椎症によるC3-6の脊柱管狭窄によるしびれ」については、交通事故前に無症状で健康であった体が、交通事故によって頭部外傷頸椎捻挫により神経が圧迫

されて、しびれが出た状態である。

(3) [共済団体側の主張]

災害特約の後遺障害認定は認められないとの判断を求める。

申立人の神経症状については、申立人が事故以前より有していた「変形性頸椎症」による「脊柱狭窄」があったことが確認でき、申立人が後遺障害だと主張している「症状」についても、申立人のもともとの頸椎病変に由来する症状であることが確認される。

診断書には、「もともと頸椎病変がある。事故による頸椎捻挫が加わって、神経症状が悪化したもの」と診断されており、交通事故を直接の原因として障害が発生し、後遺障害として残存したものと捉えることは困難である。

(4) [裁定の概要]

以下の内容の裁定書交付により裁定手続を終了した。

申立人は本件自動車事故の後に後遺障害の状態になったが、診断書等の証拠資料を踏まえると、その主な原因は、もともとあった変形性頸椎症の脊柱管狭窄によるものであり、本件事故による受傷の影響は軽微なもので通常人の健康には影響のない程度のものであったと言うべく、申立人には、本件交通事故による傷害そのものを直接の、少なくとも主要な原因とする相当因果関係のある後遺障害はなかったものであり、約款でいう「災害」、少なくとも、「災害を直接の原因とするもの」に該当するものではなかったものと言うべきである。

したがって、申立人の養老生命共済の災害給付特約による本件交通事故の後遺障害の状態に基づく共済金の請求は認められない。

## 「終身共済転換無効請求」

(1) [事案の概要]

高齢で理解力の乏しい父母を相手にして申立人に無断で行った転換契約の無効を求め申し立てたもの。

(2) [申立人の主張]

申立人は、被申立人に対して、終身共済の転換(平成 15 年)を無効とし、転換前契約に戻すこと及び掛金の差額、慰謝料、損害料(電話代・郵便代等)を支払え。との判断を求める。

① 昭和 63 年加入時は、契約者本人(申立人)は 15 歳であり、未成年であったことから父母により契約が行われた。

② 平成 15 年秋頃、被申立人が父母宅を訪れ転換の勧誘をした。父母は勧誘のままに申立人に無断で契約の転換を行った。

契約転換時の被申立人の説明は、理解力に乏しい高齢の父母のみに対して行われ、契約者(当時 31 歳)への相談・説明はなく、説明責任を十分に果たした契約とは言えない。

③ 平成 15 年、父母から契約転換の事実を知らされるや否や契約者は被申立人に対し

本件転換は無効であり原契約に戻すよう抗議をしたが、戻せないとの回答であった。また、父母が行った署名・捺印があたかも有効であるかのごとく説明し、本件転換が有効である旨の虚偽の事実を述べている。

さらに、被申立人は転換により解約返戻金が減少するという重要事項について一切説明していない。

- ④ 現在まで契約が維持されてきたのは、被申立人より、本件転換は署名捺印がある以上、有効であるとの虚偽の説明があったためである。また、申立人は妻子を持つ身であり万が一に備え共済契約を維持しなければならない責任ある地位にあり、他の選択方法がなく維持しているにすぎない。

(3) [共済団体側の主張]

請求を棄却するとの判断を求める。

申立人は本件転換に当たりこれを母から聞いて十分承知し、あるいは少なくとも直後から追認していたことは明白であり申立人の主張は全く理由がない。その経過は次の通りである。

- ① 本契約は、申立人が未成年の時、母が契約し、掛金は父名義の口座引落であった。  
② 平成 15 年の転換当時、申立人は成人していたが、掛金は依然として父の口座引落であり、転換後も同様であることから、母が本契約を管理しており、被申立人としては母を代理人とみて手続きした。  
③ 平成 15 年の転換時、被申立人担当者が申立人に直接連絡をとらなかったことは事実であるが、母との対応については母が当然連絡をとっているものと理解していた。

また、転換直後申立人から一旦その取消しを求められたことはあったが、母が転換契約の有利さから転換契約を維持するとしたのであるから、そのことも当然申立人に伝わっていたはずである。

申立人が申立理由で述べている契約を維持してきた事実は、申立人がこの転換を了承してその掛金を支払してきたことを示している。

- ④ 申立人は平成 15 年 11 月、一度転換の取消しを求めてきたことがあった以降、平成 20 年頃までは何ら異議・苦情なく転換契約の掛金を支払い(現実には父であるが)、その間その支払金で所得税の生命保険料控除を受けてきた。  
⑤ 更に平成 20 年 9 月より被申立人の新たな担当者は、申立人に対しこの契約の再転換を申し出たところ、その話し合いの中で「平成 15 年の契約転換は本人に知らされず、勝手にされた」と述べていたこともあったが、特に強い苦情ではなく、まして転換が無効というようなものでもなかった。  
⑥ そして、平成 21 年 4 月、申立人は本件契約の再転換に応じ関係書類に署名・捺印し契約が成立した。この時、掛金の支払いを申立人の口座に変更した。

しかし、4 月、申立人は、平成 15 年の転換前のものに戻してほしいと申し出られ、この再転換を留保すると言われながらも、申立人の最終方針はなお検討すると述べられてそのままとなった。

このように申立人は、一旦は決定して実行されたことでも、その後の心境の変化で度々変心されるのであり、本件申立は全く自己中心的なもので理由がない。

(4)〔裁定の概要〕

被申立人から申立人に和解金を支払うことで双方に和解の意思を確認し、和解契約書を取り交わし裁定手続を終了した。

〔重度障害共済金請求〕

(1)〔事案の概要〕

複数の病気やけがにより後遺障害の状態になったとして、重度障害共済金の支払いを求め申し立てたもの。

(2)〔申立人の主張〕

申立人は被申立人に対して、生命共済の身体障害等級第3級4に該当するものとして、重度障害共済金および介護支援共済金の支払いを求める。

申立人の妻が複数の病気やケガにより身体障害の状態（慢性腎不全、視力障害、視野狭窄、下肢廃用性萎縮）となり、医師によって「終身労務に服することができない」「身体の機能に障害を残し常に介護を要する状態」と診断された。この状態が「ご契約のしおり」の「身体障害等級別支払割合表」第3級4「胸腹部臓器の機能に著しい障害を残し、終身労務に服することができないもの」に該当すると考え、医師の診断書を添えて被申立人に重度障害共済金の請求をした。

(3)〔共済団体側の主張〕

被申立人は、慢性腎不全等に係る人工透析については、労働能力及び日常生活等の回復を計ることが目的であり、透析時は労務不能ではあるが、透析時以外では労働能力及び日常生活等はある程度できるものとして、個々の状態にかかわらず、労務に支障をおよぼす程度を独自に定め障害等級を「第7級の5」（胸腹部臓器の機能に著しい障害を残し、軽易な労務以外の労務に服することができないもの）と認定している。

総合的に評価した結果、障害等級「併合4級」に該当すると判断し、重度障害共済金の支払いはできない。

(4)〔裁定の概要〕

以下の内容の裁定書交付により裁定手続を終了した。

後遺障害診断書によれば「2. 労働能力が全くなく終身労務に服することができない」に○印が付され、共済金再請求では「身体の機能に障害を残し常に介護を要する状態」を「国民年金の障害基礎年金診断書」等を基に主張しているが、被申立人の認定基準では各々の障害について、その評価を行ったうえで、最終的な認定をしているので、労働能力や介護の要否だけでは、重度障害として認定することはできない。したがって、申立人が主張する重度障害には該当しないという被申立人の結論は、正当である。

## 「災害死亡共済金請求」

### (1) 〔事案の概要〕

被共済者が山中において凍死したのは事故によるものであるとして、災害死亡共済金の支払いを求めたもの。

### (2) 〔申立人の主張〕

被共済者に重過失なく災害給付特約共済金及び災害死亡割増特約共済金を支払えとの判断を求める。理由は次の通り。

- ① 被申立人は死亡状況の調査を十分に行っていない。
- ② 被申立人の理由に「通常要求される程度の注意義務を怠り」とあるが、被共済者が山に入ることは地元では日常的なものであり、特段の注意義務は要求されない。
- ③ 警察の調査では自殺をうかがわせる物証はない。

### (3) 〔共済団体側の主張〕

申立人の請求を却下するとの判断を求める。理由は次のとおり。

- ① 警察照会や現地調査を実施するとともに、被申立人の「共済金審査会」でも慎重検討し、重過失免責は妥当との判断をしている。
- ② 事故現場は日常的に行ける場所ではなく、被共済者は危険回避行動を怠った。

### (4) 〔裁定の概要〕

審査委員会にて裁定開始の適格性の審査を行った結果、本件においては、裁判所と異なり、当委員会の行う裁定手続において、事件の事実関係をさらに解明する十分な証拠資料を収集することは著しく困難であると判断。共済相談所規程第27条第1項に規定する事由に該当すると判断し、裁定不適格と決定した。

## 「年金（増額年金）請求」

### (1) 〔事案の概要〕

個人年金共済に加入した際に渡された試算表どおり増額年金等を支払ってほしいと申し立てたもの。

### (2) 〔申立人の主張〕

- ① 個人年金税制適格年金共済の15年間分の増額年金及び15年間分の長寿祝金を支払えとの判断を求める。
- ② 精神的苦痛による賠償金を支払えとの判断を求める。

理由は、契約時に「試算表」で説明され加入したのだから、試算表の内容で「増額年金」と「長寿祝金」を支払え。また、住所変更手続きを怠ったことで請求書類が届かなかった、年金支払内容に対する説明が不十分である、弁護士から対応通知がきたなど、被申立人の対応に問題があるので賠償を求める。

### (3) 〔共済団体側の主張〕

申立人の請求を棄却するとの判断を求める。

試算表には増額年金・長寿祝金は「支払いを約束するものではない」と記載があり、しおり等にも記載している。住所変更手続きは本人が手続きを放置していたのが原因で

ある。支払い内容の説明は、何回も行ったが本人が理解しないためやむなく弁護士対応としたものである。

(4)〔裁定の概要〕

以下の内容の裁定書交付により裁定手続を終了した。

申立人は募集時の説明義務違反・事務対応に対して損害賠償の支払を追及しているが、増額年金・長寿祝金は支払いを約束できないことが試算表・しおりに明記されており、説明義務違反があったということとはできない。また、損害賠償の請求については、財産的利益に関する契約においては加入の意思決定に関して、仮に情報提供や説明に不十分、不適切な点があったとしても慰謝料請求権は発生しないとする判例もあり認めることはできない。したがって、申立人の請求は棄却するとの裁定判断をする。

### 「がん入院倍額支払特則共済金請求」

(1)〔事案の概要〕

癌により入院したのだが癌による入院として認められず、がん倍特則部分の共済金が支払われなかったことを不服として申し立てたもの。

(2)〔申立人の主張〕

申立人は、被申立人に対して、終身共済のがん入院倍額支払特則により、既払い額の倍額残金を支払えとの判断を求める。理由は次の通り。

- ① 申立人が、治療を行った医師に対して、がん治療をしたか否かについて、被申立人の担当者も同席の上でヒアリングした結果、「がん治療を実施した。がん治療も含めた入院であった。」との医師の陳述があった。
- ② 死亡診断書の死亡の原因Ⅱ欄「直接には死因に関係しないがⅠ欄の傷病経過に影響を及ぼした傷病名等」には「肝細胞癌」と書いてあり、医師より「がん治療を今回の入院で無視するはずは無く治療した。」との発言もあった。

(3)〔共済団体側の主張〕

入院原因は、約款の支払要件に該当せず、本特則による入院共済金額の倍額支払いはできないとの判断を求める。理由は次の通り。

- ① 「がん入院倍額支払特則」における悪性新生物による入院か否かの判断基準は「がん」そのものの症状によるか否か、「がん」に対する積極的な治療が行われているか否か、となる。入院原因が主に他の傷病にある場合や、「がん」が原因の術後の合併症に対する治療のための入院である場合は、悪性新生物による入院とは認められない。
- ② 主治医の面談確認内容および医療照会の回答内容を慎重に内部協議した結果、治療内容はすべて末期状態の「肝硬変」に対する治療であり、「肝細胞癌」については、その原因治療としての抗癌剤投与、手術等の実施がないことから「肝細胞癌」への積極的な治療は行っていないと判断する。

(4)〔裁定の概要〕



被申立人から申立人に和解金を支払うことで双方に和解の意思を確認し、和解契約書を取り交わし裁定手続を終了した。

### 「災害特約共済金請求」

#### (1) 「事案の概要」

事故による顔面醜状障害を負ったため請求したが、下位等級でしか認定されなかったことを不服として申し立てたもの。

#### (2) 「申立人の主張」

申立人は、被申立人に対して、申立人の顔面醜状について身体障害等級7級と認定して既支払額との差額である災害障害共済金を契約者に支払えとの判断を求める。理由は次の通り。

- ① 他社では5級の認定だったが、被申立人は当初14級との認定だったので納得できず問い合わせたところ、顔に醜状障害ある場合は7級に該当する可能性があると言われ、顔写真も付けて異議申立書を提出したところ、調査会社が面談にきて顔の醜状について「肉眼で見ると目立つ」と言って帰った。
- ② その後三か月連絡がこないまま待たされ、問い合わせたら12級との回答。人から見て酷くなければ7級にはならない、との理由に納得がいかない。

#### (3) 「共済団体側の主張」

被申立人は、申立人の主張する支払いはできないとの判断を求める。理由は次の通り。

- ① 申立人から提出された後遺障害診断書、主治医への医療照会結果、申立人から提出された写真および申立人への面談結果から、色素沈着の範囲について、労災認定基準に照らし、上肢・下肢については14級と認定、頸部については12級と認定し、併合12級と認定したが、申立人の顔面部の色素沈着については、「女性の外ほうに著しい醜状を残すもの（第7級の12）」と認定することはできない。
- ② 上肢・下肢について、労働保険審査会裁決例「両下肢の露出面の2分の1程度以上に醜状を残すものは準用12級」に照らしても、申立人の色素沈着がその程度と同等とは認められず、上肢・下肢について12級とは認められない。

#### (4) 「裁定の概要」

被申立人から申立人に和解金を支払うことで双方に和解の意思を確認し、和解契約書を取り交わし裁定手続を終了した。

### <火災共済関係>

#### 「火災共済金請求」

#### (1) 「事案の概要」

空家であることの通知を怠ったことを理由により、火災共済金が支払われないことを不服として申立てがあったもの。

#### (2) 「申立人の主張」

以下の理由により火災共済金を支払え。

- ① 火災があり共済金の請求をしたら、約款 13 条 1 項、6 項で「30 日以上の空き家」にする場合は通知義務があり、通知がなされてないため共済金を払わないという。しかし、共済に入る時から空き家であり通知義務はない。加入するとき被申立人には現在 3 軒とも空き家ということを書いて契約した。
- ② 平成 21 年 3 月電話でその時の担当者は現地を確認し共済証書を出したと言ったが、翌日担当者に話をすると現地調査はしていないという。また管理されていたのなら問題はないという返事もらった。
- ③ 保険加入時空き家のことは告げているし管理もしていた。それで共済金が払えないなら、加入時に拒否してもらえば別の保険に加入した。

(3) [共済団体側の主張]

- ① 申立人は、本件共済契約に基づき共済金の支払いを求めるが、本件共済契約を規定する約款には、通知義務の定めがある。
- ③ 本件建物は罹災後の調査で、①雑草の生茂り、②ホームレスの出入り、③電気メーターの取外し、④ガス、水道の供給なしの事実が明らかになった。このことで少なくとも罹災 30 日前は空き家であったことは明らかであり、申立人は約款に基づく通知を行っていない。
- ③ ホームレスが出入りするに任せ玄関の施錠も怠ったのは申立人の重過失も認められる。失火、放火の危険性が著しく増大していたといえる。
- ④ 主位的には通知義務違反の免責を主張するが予備的には申立人の重過失による免責を主張する。

(4) [裁定の概要]

被申立人から「本件において裁定判断を行う前提となるべき事実についての認識が大きく食い違っており、司法機関による判断を仰ぐことが事件解決にはより適するものと判断したので、地方裁判所に訴状を提出したい。」旨の通知が被申立人よりあった。

審議会では相当の理由があると認めたため、裁定手続きを打ち切ることとした。

## 「積立型火災共済契約の掛金返還請求」

(1) [事案の概要]

積立型火災共済加入時、担当者が故意に高い掛金の共済をすすめたとして、一部掛金返還を求める申し立て。

(2) [申立人の主張]

積立型火災共済の年払と月払の掛金差額、及び共済期間を短縮したことによる損害額を払え。

当初から年払で 20 年契約をしていた場合より上記損害を被った。契約時に年払で掛金を払う旨伝えたが、担当者は月払しかないと言い張りやむなく月払で契約し 10 年間支払った。しかし、後になって年払があることが分かった。被申立人は騙して高い掛金

を払わせたことになりその差額を返せ。

また、当初 20 年の契約を依頼したが、組合担当者は期間 30 年しかないと言い張り 30 年の契約をした。

(3)〔共済団体側の主張〕

被申立人の担当者が共済掛金の支払方法が月払しかないと言い張り、あるいは共済期間が 30 年しかないと言い張った事実はなく、月払と共済期間 30 年は、いずれも申立人が選択したものである。したがって、申立人に損害賠償する義務はない。

(4)〔裁定の概要〕

以下の内容の裁定書交付により裁定手続を終了した。

各認定事実よりすれば、申立人が主張する、本件 2 件の積立型火災共済契約を締結した際に、被申立人の担当者が、申立人に対して、共済掛金の支払い方法は月払しかない、また共済期間も 30 年間しかない、と言い張ったとの事実を認めることはできない。

申立人が自らの意思で期間 30 年、共済掛金月払で契約していたものであるとしか考えられず、申立人の請求には理由がないことが明らかである。

### 「積立型火災共済契約の転換契約無効請求」

(1)〔事案の概要〕

説明不十分なまま行われた積立型火災共済の転換は無効であり元の契約に戻すべきだとの申し立て。

(2)〔申立人の主張〕

以下の理由により、積立型火災共済 A 契約から B 契約への転換契約を無効とする、との判断を求める。

- ① 転換時の契約者は、転換前の契約を貯蓄目的で契約しており、転換後の契約も積立貯蓄の制度であると認識していた。
- ② 転換契約時の被申立人の説明は、理解力に乏しい高齢の契約者のみに対して行われ、家族への相談・説明はなく、説明責任を十分に果たした契約とは言えない。

(3)〔共済団体側の主張〕

申立は、これを認めることはできない。理由は次のとおり。

- ① 貯金契約でない積立型火災共済を貯蓄目的の制度のように言うのは、一方的な見方、主張である。
- ② 被申立人が当時の契約者のみに説明したこと及び家族への相談、説明は無かったとの点は認める。家族への相談を進めることについては、平成 20 年から開始しており、平成 16 年当時実施していないことは事実だが、それをもってただちに過去の契約が無効とはならない。
- ③ 転換契約当時、契約者は高齢であったが、説明は十分に行われており、契約者も理解し、納得した上で自ら署名し、押印している。また、当時、契約者が年齢や病気で

理解力に問題があったという事実はなく、将来空き家になるという話もなかった。

(4)〔裁定の概要〕

共済契約は、和解契約が締結されたときに解約されたものとするとともに、被申立人から申立人に和解金を支払うことで双方に和解の意思を確認し、和解契約書を取り交わし裁定手続を終了した。

<自動車共済関係>

〔自動車共済中断証明書発行請求〕

(1)〔事案の概要〕

自動車共済契約を父から子に契約譲渡並びに車両入替手続を行ったことにより、父の中断証明書発行の権利がなくなったことを不服とする申し立て。

(2)〔申立人の主張〕

父は長期間に渡って無事故であったため、自動車共済の適用割引は最大の 20 等級であった。平成 20 年 1 月、父が共済加入していた A 車を廃車にして、申立人が新たに本人名義の B 車を購入した。B 車に共済を掛ける必要があったので、申立人が納車前の平成 20 年 2 月に契約譲渡ならびに車両入替手続を行った。

しかし、この手続は当方の意向に沿ったものではなかったことが後に判った。父は今後も車を新規取得する可能性が十分あるにも係らず、当該処理を行ったことにより中断証明書の発行ができないとのこと。2 月の手続時に、譲渡ならびに車両入替手続をすることによって中断証明書の発行ができなくなる旨の説明は一切無かった。手続時に十分な説明がされていれば、契約譲渡と車両入替の手続を行わなかったことは明白であり、申立人を契約者とする新規契約に間違いなく加入していた。

(3)〔共済団体側の主張〕

組合担当者は申立人から申し出のあった契約譲渡及び車両入替された契約の内容について、次回契約継続時に、親族であっても別居であれば等級の継承は行われなことを説明し、申立人には納得していただいたうえで異動申込書を作成した。説明責任は果たしており、中断証明書の作成については、その時点で申立人から中断証明書の発行の申し出はなく、説明責任は発生していない。

(4)〔裁定の概要〕

以下の内容の裁定書交付により裁定手続を終了した。

一般に、共済者の共済契約者に対する説明義務は、特段の事情のない限り、相当の方法、態様、程度により、通常における常識を持った共済契約者等に認識、理解させるものであればよく、どのような内容の契約を締結するかは、契約者がその必要に応じて、その意思において決定すべきものである。共済者の説明義務は、契約の内容を誤りなく理解させるために必要な説明をすることに止まり、それ以上にどのような契約が相手の家族構成に応じて最適なものであるかを説明する義務はない。またそれ以上を共済者に期待することはできないのである。すなわち、申立人らが異動申込をしたという本件事

実関係のもとでは、被申立人には中断証明書についての説明義務はないものと言わざるを得ず申立人の請求は、認めることができない。

## 「人身傷害保障特約共済金請求」

### (1) 「事案の概要」

車から降車時に発生した事故について、自動車共済の人身傷害保障条項にある「運行に起因する事故」に該当するとして人身傷害共済の支払いを求め申し立てたもの。

### (2) 「申立人の主張」

車から降車時、ステップに足がひっかかり、顔面を道路に打ちつけ前歯を折り、メガネ損傷、くちびる傷害等を負った。これは自動車共済の人身傷害保障条項にある「運行に起因する事故」に該当する。整形外科及び歯科の治療費、メガネの購入代金等について、人身傷害共済金の支払いを求める。

### (3) 「共済団体側の主張」

本申立てを棄却するとの判断を求める。

申立人の主張する事故態様等が真実に合致するか否かも被申立人には不明であるが、仮に申立人の主張する事故態様等が真実に合致するものと仮定しても、同事故は、自動車共済契約の人身傷害保障条項における保障内容に当たらず、被申立人は、申立人に対し、同契約に基づく共済金の支払い義務を負うものではない。

「自動車の運行に起因する事故」とは、単に「自動車の運行に際して発生した一切の事故」を意味するものではなく、「自動車の運行と事故の発生との間に相当因果関係が存する事故」を意味するものであり、本件は単に、停止している自動車から車外に降車する際に、バランスを崩して転倒したというものにすぎず、自動車の運行が内在的に有する危険性に伴い、自動車の運行状態によって、新たに付加され、または増大するに至った危険に起因して発生した事故であるとは言い得ない。

### (4) 「裁定の概要」

本件は、これまでに両当事者から提出された証拠資料からでは、「自動車の運行に起因する事故等」によるものか否かを認定することは不可能であり、また、当委員会は裁判所と異なり、調査する手段を持ち合わせていないため、事実関係を解明するさらなる証拠資料を収集することは、著しく困難であると判断し、共済相談所規程第 27 条第 1 項により、裁定申し立てを不受理とし、裁定の審議を行わないことに決定した。