

# 平成 24 年度上半期 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から会員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および会員に対する苦情等を電話で受付けています。

また、「裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律」（ADR促進法）に基づく法務大臣の認証ADR機関として、紛争の申し立てがあった場合には、簡易・迅速で、かつ中立性・公正性を旨として審査委員会において裁定等を行っています。現在、9団体が紛争解決支援手続きを利用しています。

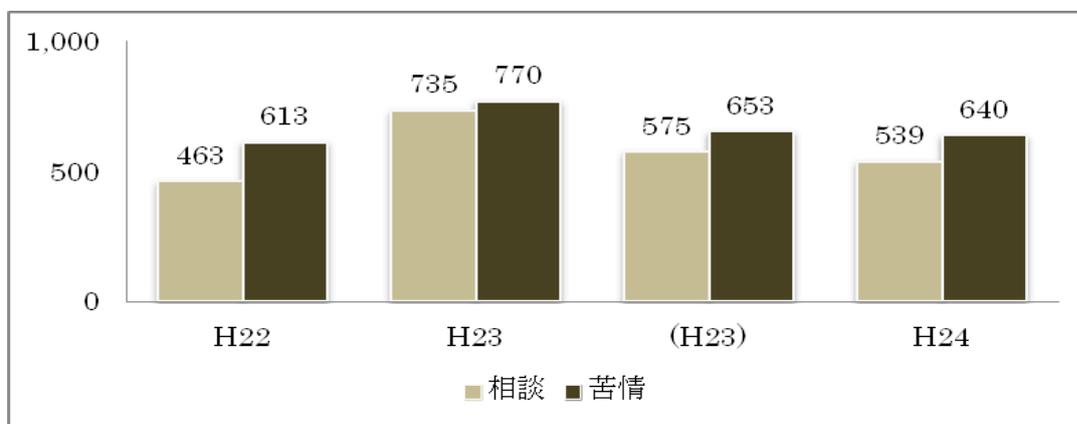
平成24年度上半期における共済相談所の相談・苦情の受付状況および紛争解決支援状況は以下のとおりです。

## I 相談・苦情の状況

共済相談所における平成24年度上半期の相談・苦情受付件数は1,179件（前年同期1,505件、対前年度比78%）となり、そのうち相談件数は539件（735件、73%）、苦情件数は640件（770件、83%）と前年度と比較して大幅に減少しました。

これは、東日本大震災に伴う相談・苦情が一定終息したことによるものと思われませんが、前年度の震災関係を除いた受付件数と比較した場合でも、若干減少傾向にあります。

（図表 1）



（注）「(H23)」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206件で全体の38%を占めており、自動車共済が90件(17%)、火災共済が85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279件で全体の44%を占めており、生命系共済が217件(34%)、火災共済が119件(19%)とつづき、3共済で苦情件数全体の96%を占めています。

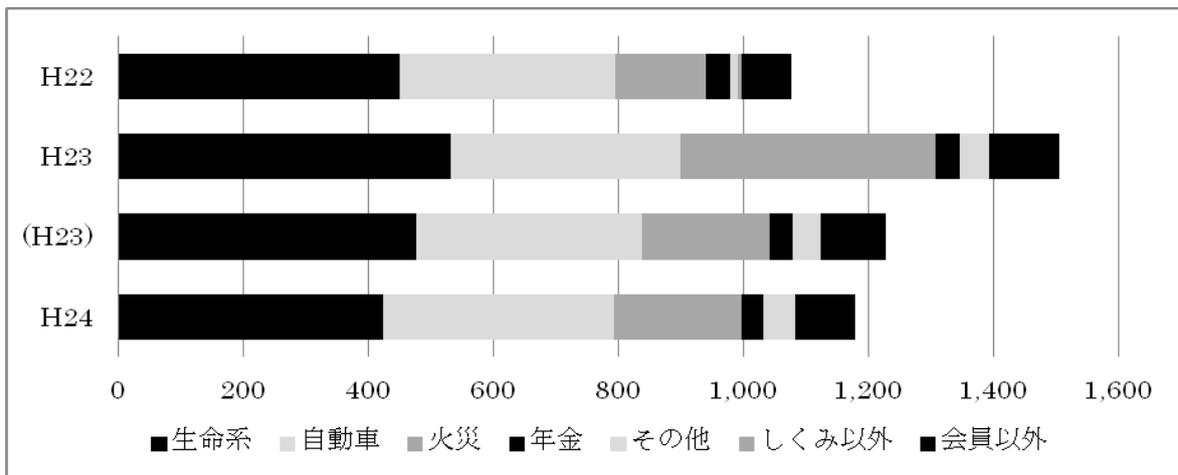
なお、火災共済の相談・苦情件数は204件で前年度の409件と比較して約半数に減少しています。

(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	206 (281)	217 (250)	423 (531)	0 (53)	0 (2)
自動車	90 (88)	279 (280)	369 (368)	1 (5)	0 (1)
火災	85 (199)	119 (210)	204 (409)	5 (93)	11 (113)
年金	22 (24)	13 (13)	35 (37)	0 (0)	0 (0)
その他	40 (30)	12 (17)	52 (47)	0 (0)	0 (1)
しくみ以外	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
会員以外	96 (113)		96 (113)	0 (9)	
計	539 (735)	640 (770)	1,179 (1505)	6 (160)	11 (117)

(図表 3)



(注)「(H23)」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「しくみ問合せ・保障見直し」が102件と全体の19%、「事務手続き(加入・保全・収納)」が97件(18%)、「共済金請求相談」が95件(18%)、また「会員以外の団体の相談・苦情」も96件(18%)と同程度の割合を占めています。

苦情項目としては「共済金関係」が446件で全体の70%を占めており、「保全関

係」が95件（15%）、「新契約関係」が75件（12%）と続いています。前年度と比べて「共済金関係」が132件の減少となっています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が288件で全体の45%を占めており、「対応・態度」が217件（34%）、「説明不足」が91件（14%）と続いています。特に前年度と比べて「説明不足」が減少しています。

(図表 4)

単位:件 ※( )内は前年度値

相談内容	計
加入検討(告知相談含む)	73 (85)
しくみ問合せ・保障見直し	102 (133)
契約内容・収納照会	39 (92)
事務手続(加入・保全・収納)	97 (122)
共済金請求相談	95 (149)
協会加盟の有無	3 (1)
団体評価問合せ	11 (19)
会員以外の団体(苦情含む)	96 (113)
資料請求	0 (1)
その他	23 (20)
計	539 (735)

(図表 5)

単位:件 ※( )内は前年度値

苦情項目	計
新契約関係	75 (81)
収納関係	5 (11)
保全関係	95 (86)
共済金関係	446 (578)
その他	19 (14)
計	640 (770)

(図表 6)

単位:件 ※( )内は前年度値

苦情原因	計
提示内容に不満	288 (311)
説明不足	91 (178)
対応・態度	217 (213)
手続遅延	33 (47)
申出者の負荷大	2 (4)
その他	9 (17)
計	640 (770)

－相談・苦情受付件数(申出者別)－

申出者別では契約者が777件で全体の66%を占めており、被害者が176件(15%)、加入検討者が96件(8%)とつづき、3者で全体の89%を占めています。

(図表7)

単位:件 ※( )内は前年度値

申出者	相談	苦情	計
契約者(家族を含む)	323 (474)	454 (560)	777 (1034)
被共済者	3 (3)	5 (11)	8 (14)
受取人	5 (50)	8 (15)	13 (65)
被害者	45 (41)	131 (139)	176 (180)
加入検討者	92 (110)	4 (5)	96 (115)
病院・修理業者等	6 (14)	16 (13)	22 (27)
消費者センター経由	37 (22)	14 (15)	51 (37)
行政機関経由	5 (1)	0 (0)	5 (1)
業界関係者	5 (9)	3 (5)	8 (14)
その他	18 (11)	5 (7)	23 (18)
計	539 (735)	640 (770)	1179 (1505)

## II 紛争解決支援状況（平成24年9月末現在、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時に、紛争解決支援の利用契約をしている共済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）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. 紛争解決支援の審議状況

#### －審議申立件数－

平成24年度の紛争解決の申立受付件数は、裁定申立10件・仲裁申立0件でした。前年同期の受付件数から1件減少しました。

#### （受付件数の推移）

※ カッコ内は

受付件数	24年度	23年度	22年度
裁定	10件	11件(18)	16件(22)
仲裁	0件	0件(1)	0件(0)
計	10件	11件(19)	16件(22)

#### －審議状況－

平成24年度上半期は、本年度受付分と前年度からの継続審議案件9件の審議対応をおこない、うち8件が審議終了しました。

#### （24年度審議の状況）

23年度審議案件	24年度受付案件	前年度継続審議案件	計
審議終了	1件	7件	8件
裁定取下げ	0件	0件	0件
対象外(適格性なし)	0件	0件	0件
審議継続中	7件	2件	9件
適格性審査待ち	2件	0件	2件
計	10件	9件	19件

以上