

平成26年度 共済相談所における相談・苦情・紛争解決支援の状況について

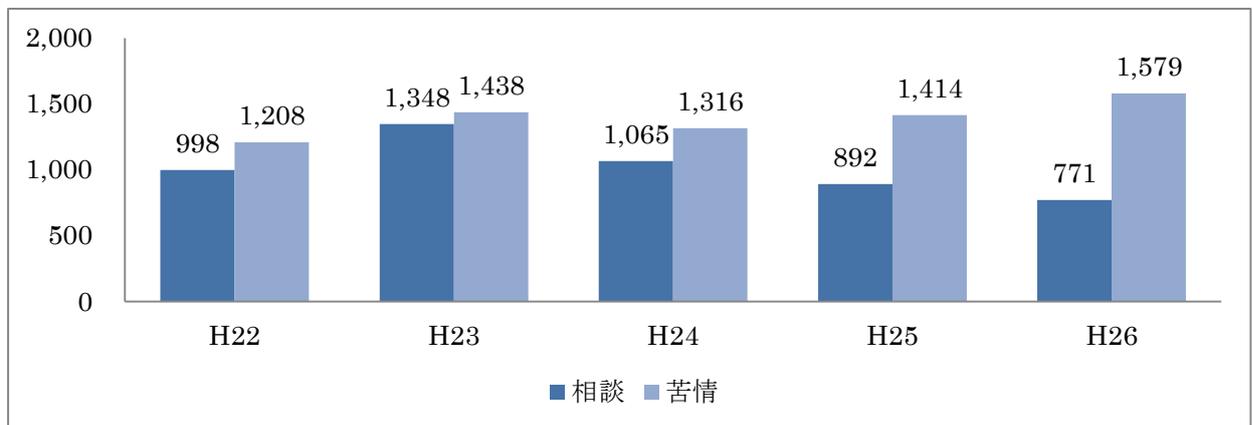
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

平成26年度の相談・苦情件数は2,350件(前年度2,306件、対前年比101.9%)となり、全体的には昨年度より若干の増加となりました。

内訳では、相談件数が771件(前年度892件、対前年比86.4%)、苦情件数が1,579件(前年度1,414件、対前年比111.7%)となり、相談件数が減少する一方で苦情件数が増加する傾向が続いています。

(図表1) 相談・苦情件数の推移



(1) 共済種類別の受付状況

相談件数では生命系共済が269件で全体の34.9%を占めており、自動車共済が144件(占率18.7%)、火災共済が131件(占率17.0%)とつづき、3共済で相談件数全体の70.6%を占めています。

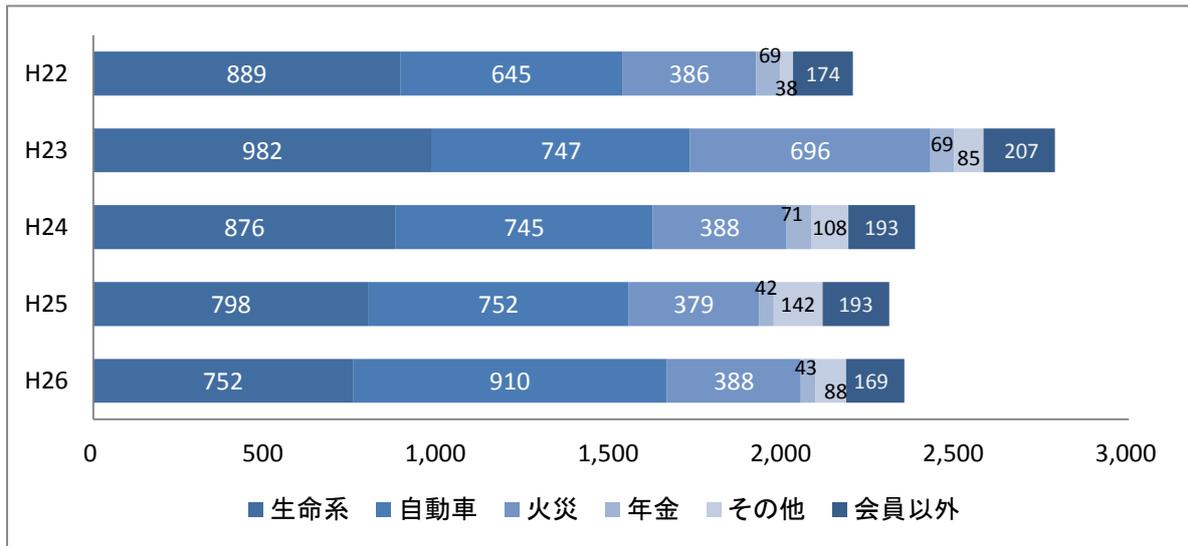
苦情件数では自動車共済が766件で全体の48.5%を占めており、生命系共済が483件(占率30.6%)、火災共済が257件(占率16.3%)とつづき、3共済で苦情件数全体の95.4%を占めています。

特に、自動車共済の苦情件数が766件(前年度607件、対前年比126.2%)と大幅に増加しました。

(図表2) 共済種類別件数・占率・前年比

共済種類	相談			苦情			合計			25年度件数		
	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	269	34.9%	90.6%	483	30.6%	96.4%	752	32.0%	94.2%	297	501	798
自動車	144	18.7%	99.3%	766	48.5%	126.2%	910	38.7%	121.0%	145	607	752
火災	131	17.0%	81.9%	257	16.3%	117.4%	388	16.5%	102.4%	160	219	379
年金	13	1.7%	44.8%	30	1.9%	230.8%	43	1.8%	102.4%	29	13	42
その他	45	5.8%	66.2%	43	2.7%	58.1%	88	3.7%	62.0%	68	74	142
会員以外	169	21.9%	87.6%	—	—	—	169	7.2%	87.6%	193	—	193
計	771	—	86.4%	1,579	—	111.7%	2,350	—	101.9%	892	1,414	2,306

(図表 3) 共済種類別件数の推移



(2) 内容別の受付状況

① 相談受付状況

相談内容としては、「共済金請求相談」が 172 件で全体の 22.3%を占め、「会員以外の団体」の相談が 169 件(21.9%)と続いています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	26 年度			25 年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	81	10.5%	81.0%	100	11.2%
しくみ問合せ・保障見直し	118	15.3%	92.9%	127	14.2%
契約内容・収納照会	42	5.4%	87.5%	48	5.4%
事務手続(加入・保全・収納)	117	15.2%	66.5%	176	19.7%
共済金請求相談	172	22.3%	101.2%	170	19.1%
協会加盟の有無	1	0.1%	100.0%	1	0.1%
団体評価問合せ	7	0.9%	63.6%	11	1.2%
会員以外の団体(苦情含む)	169	21.9%	87.6%	193	21.6%
資料請求	0	0.0%	0.0%	1	0.1%
その他	64	8.3%	98.5%	65	7.3%
計	771	—	86.4%	892	—

② 苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,168 件で全体の 74.0%を占めており、対前年比 108.1%(88 件増)となりました。特に、支払査定手続き(622 件)と支払査定結果(520 件)に関する苦情が多くを占めています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 692 件で全体の 43.8%を占めており、「対応・態度」が 524 件(占率 33.2%)と続いています。また、「説明不足」を原因とするものが 242 件(対前年比 150.3%、81 件増)と大幅に増加しました。

(図表 5) 苦情内容別・苦情原因別件数

< 苦情内容 >			< 苦情原因 >							前年度 件数	対前年 比	
			件数	占率	提示内容 に不満	説明不足	対応・態度	手続遅延	申出者の 負荷大			その他
新契約関係	募集行為	91		33	29	23		3	3	58	156.9%	
	転換推進	11		1	7	3				19	57.9%	
	告知取得	17		11	3	3				10	170.0%	
	加入意志確認	7		3	2	1	1			12	58.3%	
	契約内容確認	28		8	7	12		1		20	140.0%	
	証書発行	2					2			6	33.3%	
	その他	4		2					2	2	200.0%	
	計	160	10.1%	58	48	42	3	4	5	127	126.0%	
収納関係	集金	2				2				4	50.0%	
	口座振替・振込	9		2		5	1	1	6	150.0%		
	掛金払込状況	14		4	3	6		1	6	233.3%		
	掛金振替貸付	1				1			0	—		
	失効・復活	9		2	1	6			6	150.0%		
	その他	0							3	0.0%		
	計	35	2.2%	8	4	20	1	1	1	25	140.0%	
保全関係	割戻金	1			1					1	100.0%	
	更新	28		10	7	11				21	133.3%	
	契約内容変更	40		9	11	15	5			41	97.6%	
	名義変更	6		3	2	1				13	46.2%	
	特約中途付加	0								0	—	
	中断手続	8		3	2	2			1	7	114.3%	
	解約手続	80		30	14	33		2	1	61	131.1%	
	解約返戻金	12		3	5	4				8	150.0%	
	契約者貸付	6		1	2			2	1	3	200.0%	
	その他	5		3		2				5	100.0%	
計	186	11.8%	62	44	68	5	4	3	160	116.3%		
共済金関係	満期・年金	22		10	7	4		1		13	169.2%	
	支払査定手続	622		109	86	345	66	10	6	548	113.5%	
	支払査定結果	520		441	46	29	2	1	1	513	101.4%	
	その他	4		2	1				1	6	66.7%	
	計	1,168	74.0%	562	140	378	68	12	8	1080	108.1%	
その他	アフターフォロー	7		1	2	2	1		1	5	140.0%	
	税務	2			1		1			2	100.0%	
	相続	0								0	—	
	個人情報取扱	6		1		5				9	66.7%	
	当会への苦情	2				2				1	200.0%	
	その他	13			3	7			3	5	260.0%	
	計	30	1.9%	2	6	16	2		4	22	136.4%	
< 苦情項目 > 合計		1,579	—								1,414	111.7%
< 苦情原因 > 合計				692	242	524	79	21	21			
< 苦情原因 > 占率				43.8%	15.3%	33.2%	5.0%	1.3%	1.3%			
< 苦情原因 > 前年度件数				629	161	518	80	8	18			
< 苦情原因 > 前年比				110.0%	150.3%	101.2%	98.8%	262.5%	116.7%			

(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 1,513 件となり全体の 64.4% を占めています。続いて「被害者」が 435 件(占率 18.5%)となり、対前年比 128.3%(96 件増)でした。

(図表 6) 申出者別件数

申出者	相談			苦情			合計			前年度件数		
	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)	467	60.6%	83.7%	1,046	66.2%	107.2%	1,513	64.4%	98.6%	558	976	1,534
被共済者	8	1.0%	133.3%	32	2.0%	200.0%	40	1.7%	181.8%	6	16	22
受取人	8	1.0%	53.3%	12	0.8%	36.4%	20	0.9%	41.7%	15	33	48
被害者	63	8.2%	140.0%	372	23.6%	126.5%	435	18.5%	128.3%	45	294	339
加入検討者	88	11.4%	76.5%	3	0.2%	60.0%	91	3.9%	75.8%	115	5	120
病院・修理業者等	11	1.4%	84.6%	32	2.0%	177.8%	43	1.8%	138.7%	13	18	31
消費生活センター経由※	68	8.8%	103.0%	47	3.0%	106.8%	115	4.9%	104.5%	66	44	110
行政機関経由※	4	0.5%	57.1%	1	0.1%	—	5	0.2%	71.4%	7	0	7
業界関係者	15	1.9%	62.5%	15	0.9%	166.7%	30	1.3%	90.9%	24	9	33
その他	39	5.1%	90.7%	19	1.2%	100.0%	58	2.5%	93.5%	43	19	62
計	771	—	86.4%	1,579	—	111.7%	2,350	—	101.9%	892	1,414	2,306

※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 2,350 件のうち、481 件(占率 20.5%)については、一般的な共済・保険のしくみや事務処理方法等を説明することで理解が得られ、解決がはかれました。また、1,366 件(占率 58.1%)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ない、会員団体の対応窓口を紹介しました。

さらに、会員団体に対して苦情解決対応を依頼する「苦情解決手続き」については 256 件(占率 10.9%)実施しました。また、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」の利用案内を 37 件(占率 1.6%)実施しました。

(図表 7) 共済相談所での対応状況

対応結果	相談		苦情		合計		前年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率
相談所で解決	194	25.2%	287	18.2%	481	20.5%	532	23.1%
会員の対応窓口を案内	464	60.2%	902	57.1%	1366	58.1%	1361	59.0%
会員へ苦情解決を依頼	—	—	256	16.2%	256	10.9%	209	9.1%
紛争解決手続きを案内	—	—	37	2.3%	37	1.6%	18	0.8%
会員以外の窓口案内※	113	14.7%	97	6.1%	210	8.9%	186	8.1%
計	771	100.0%	1579	100.0%	2350	100.0%	2306	100.0%

※会員以外の団体窓口、消費生活センター、自動車賠償に関する紛争機関等

3. 主な相談事例

(1) 生命共済等

【 契約関係 】

- ◆ 加入申込み時の告知事項に、担当者から腰痛は「いいえ」と記入してくださいと言われたので、言われたとおり「いいえ」と記入したが、共済金が支払われるか心配になった。
- ◆ 医療共済への加入を検討しているが、被共済者にする予定の者が心療内科に通院歴があるので一般の共済は加入は難しいと考えるが、加入可能な共済があれば教えてほしい。
- ◆ 生命共済の加入を検討しているが、共済には生命保険契約者保護機構のようなものはあるのか。

【 支払関係 】

- ◆ カナダに在住しているが、海外で事故があったときは保障されるのか知りたい。
- ◆ 妊娠・出産のための入院は共済金の支払対象になるのか。
- ◆ 夫が2012年に死亡したので請求したい。しおりに時効は2年とあるが請求はできるのか。

(2) 火災共済等

【 契約関係 】

- ◆ 賃貸住宅に入居していて、損保の火災保険+地震保険に加入しているが、契約の更新時期なので、共済も選択肢に入れたい。商品を紹介して欲しい。
- ◆ 15年以上も経つ古い建物で、後継者もないため、もし火事があつたりしても立て直すことはしないと思う。それなのに提示された金額どおりの契約をしなければならないのか。
- ◆ 公庫で1300万円の火災保険に加入している。公庫の保険は他の保険会社と重複して加入できないと聞いているが、共済の場合は重複して加入できるのか。家の評価額が1700万円と計算されたので、差額が加入できないかと思っている。

【 支払関係 】

- ◆ 落雷被害について一度保障してもらったが、新たにパソコンも落雷で壊れていることが分かった。改めて請求することはできるか。
- ◆ 自宅が自動車の飛込みに遭い、相手の保険会社と示談交渉をしているが、1年以上進展がないので、自分の加入している火災共済で払ってもらえるか。
- ◆ 火災共済に加入している。屋根裏や壁に東日本大震災が原因と思われる大きなヒビが入っていた。共済金請求権の時効は3年とのことだが、起算日はいつか。民法では「知り得たときから」となっている。まだ請求は可能か。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 契約の途中で、運転免許の色がブルーからゴールド免許になった場合に、月割りで掛金が1万円程の差があるが、途中で保険料の変更ができるか。

- ◆ 中古車を購入したが、自賠償共済の契約者が前の所有者のままである。このままで大丈夫か。
- ◆ 父が自動車共済の契約をしていたが亡くなり、自動車も処分することとなったが、どのような手続きをすればよいか。

【 支払関係 】

- ◆ 事故を起こしたが、自動車共済の車両入替手続きを怠っていたことから、共済金支払不可になるかもしれないと言われ不安である。どうしたらよいか。
- ◆ 事故の相手が任意保険に未加入で、自賠償共済のみであるため、被害者請求をしようとしている。請求方法について相談したい。
- ◆ 自動車共済に加入しているが、もし交通事故で被害者になって後遺症が出た場合、相手の自動車保険から賠償で保険金を受けとったら、自分の共済からは何も出ないのか。

(4) その他

- ◆ 自転車で事故を起こした時に他人への賠償を行える共済商品があるのか知りたい。
- ◆ 生活保護を受けている場合、共済や保険に加入するにあたり支障があるか。
- ◆ 協会における紛争手続きの費用はいくらか。弁護士に手続きを依頼することを考えているが、弁護士にはどのくらい払うものなのか知りたい。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 契約を解約しようと思って、電話で解約を申し出た。オペレーターはこれで手続は終わりだと言っていたのに、未だに掛金が引き落とされている。電話をした時点で解約処理をしてくれないのか。
- ◆ 団体を通じて共済に入っているが、解約しようとしたら、共済期間の途中ではできないと言われた。元々、半ば強制的に加入させられており問題ではないか。
- ◆ 共済の担当者から強く勧められて契約を転換したところ、予定利率の低い契約になっていた。こんなことなら転換をしなかった。担当者は転換のメリットやデメリットなど、詳しい説明をしてくれなかった。

【 支払関係 】

- ◆ 糖尿病で入院をして共済金を請求したら、発効日前の発病ということで、支払対象外となった。入院して初めて糖尿病だと言われたのに納得がいかない。
- ◆ 心臓に除細動器を埋め込み、身体障害者手帳1級に認定されたので、重度障害共済金を請求したが、支払対象外となった。障害者手帳の等級とは重度障害共済金の等級は関係がないと言われたが日常的に介護も必要な状態であり納得できない。
- ◆ 息子が死亡したので死亡共済金を請求したところ、受取人は離婚して音信不通の息子の子供だとのことで、私は請求できないと言われたが、元々は私が息子のためにした契約であった。

(2) 火災共済等

【 契約関係 】

- ◆ 平成4年に火災共済を申し込んだ際、登記簿も持参して鉄骨造りで建てたことを示して鉄骨契約をした。最近、契約内容を確認したら木造契約になっていた。共済担当者からは、毎年更新時に、内容の変更がないか確認した上で更新しているので過去の掛金は返金できないと言われた。
- ◆ 数年前から認知症となり最近亡くなった母が平成17年に子供名義で火災共済を契約していた。最近消滅通知のハガキが来て、契約があったことを知った。掛金支払いが滞り契約が失効したようだが、このような契約について家族は誰も知らなかった。契約手続き上問題があるのではないか。
- ◆ 共済窓口に火災共済の掛金を支払った際、証書はそのうち届きますと言われたが、1カ月経過しても届いていない。通常、証書が届くまでに1カ月以上かかるものか。

【 支払関係 】

- ◆ 2月の大雪で建物に損害がでた。共済金を請求した際、見積額は消費税5%で計算していたものだが、実際は8%での支払のため損害額の見直しが必要と思うが共済金には反映されてなく、納得できない。
- ◆ 天井裏の柱が落ちたので、共済金を請求したところ見積書と屋根瓦の写真を提出しろと言われたが、見積書作成や写真を撮るためには足場を組まねばならない。その費用は火災共済で持ってくれるのか。約款にはそのことほどこにも書いていない。保険ならすぐ見に来てくれると聞いた。
- ◆ 自宅のブレーカーが落ちて火事になった。共済金支払請求時に、罹災証明書を取ってほしいと言われたが、火事は自分で消したため、消防署では火事の事実が確認できないため出せないという。罹災証明書が出ない場合はあきらめるしかないのか。窓口に相談したがはっきりと回答してくれない。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 7年前から自動車共済に加入しているが、毎年掛金が変わったり、保障内容が低くなっているが、窓口にお問い合わせでもはっきり説明してもらえず、不満ならば他社へ乗り換えてくださいと言われた。
- ◆ 事故で車を全損して、車の入れ替えをする際、担当者に電話でその旨を伝えたが、具体的な指示が無かったため、何も手続き等を行っていなかった。その後、新たな事故を起こした際、契約変更をしていないので賠償できないと言われ本当に困っている。
- ◆ 自動車事故はあったが等級据置特約が付いたので、損保への乗換時に前契約事故無しとしたが、適用等級誤りで追徴金を支払うことになった。他社乗り換えの場合は等級据置特約の適用はない旨の説明があれば、乗換はしなかった。

【 支払関係 】

- ◆ 信号待ちで追突された過失 0%の被害者。医師からは継続治療が必要と診断され、頭痛・手のしびれ等を担当者へ伝えても、①既に 3 か月近く経過するので、治療費の支払は打ち切る、②規則で決まっているので結論は変わらない、③治療は健康保険を使用してとのこと。職場復帰もフル勤務ができず、精神的な苦痛も継続している状況、その点も含めて何とか補償してもらえないか。
- ◆ 自動車事故処理の対応を急ぐように共済団体に申し入れたが、過失割合が決まっていないので暫く待つようにと言われ、3 か月近く待っていたが、途中経過を含めて何の音沙汰もない。
- ◆ 加害者に負担を求めることが困難であり、自分で病院の医療費を立て替えざるを得なかった。後で、前払金や仮払金という制度を知ったが、担当者はこのような制度があることを教えてくれなかった、知っていたらあんなに苦労しなかった。

(4) その他

- ◆ 個人賠償責任共済の賠償共済金を請求したところ、予め必要な書類として示談書を作成し提出した。後日、示談金額から 2 割ほど削減された金額で支払うとの通知が来た。物の価値は下がるため示談した額と払う共済金の額は違うという説明で差額は自己負担となり示談書の額が払えない、ということか。
- ◆ 個人賠償共済に契約している。息子がエンジンのかかった友人のバイクを押さえていた時に転倒させてしまい他人の車に傷がついた。個人賠償共済金の請求をしたら、バイクだから支払えないと説明がされたが、バイクに乗っていたわけではない。

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

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)を申立てることができます(ただし、紛争解決支援の利用契約を締結している共済団体(平成27年3月現在8団体)の契約関係者に限る。)

審査委員会は、裁定手続規則等に基づき適格性を審査し、不受理事項(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)に該当しない場合は申立てを受理します。

審議開始にあたり、受理案件ごとに審査委員3名による審議会を設置します。審議会では当事者双方の主張内容を審議し、裁定書または和解による紛争解決を行います。

2. 紛争解決支援の審議状況

(1) 審議申立件数

平成26年度の申立ては、裁定申立27件・仲裁申立0件で、前年度と比較して5件増加しました。

(図表8) 審議申立件数の推移

申立件数	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
裁定	22	18	22	22	27
仲裁	0	1	0	0	0
計	22	19	22	22	27

(2) 裁定手続き対応状況

平成26年度において、裁定手続きを行なった案件は41件(前年度37件)で、そのうち24件(前年度23件)が26年度中に手続きを終了しました。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

対応内容		平成26年度対応			前年度 件数	前年比
		26年度申立分	25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	6	7	13	17	76%
	和解が成立したもの	2	4	6	5	120%
	裁定打ち切り (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)	1	3	4	0	—
	申立取下げ (申立人から裁定申立てが取下げられたもの)	1	0	1	0	—
	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	0	0	1	—
裁定手続きが終了した件数		10	14	24	23	104%
裁定審議を継続中の件数		14	0	14	10	140%
適格性審査を待っている件数		3	0	3	4	75%
合計		27	14	41	37	111%

(3) 審議終了案件の内訳

平成 26 年度に裁定手続を終了した案件から「申立取下げ」と「申立不受理」を除いた審議終了案件 23 件についての「共済種類」および「請求内容」の内訳は下表のとおりです。

(図表 10) 審議終了案件の共済種類・請求内容

審議終了案件の請求内容	共済種類				合計	前年度 件数	前年比
	生命系共済	年金共済	火災共済 (自然災害含む)	自動車共済			
契約(転換)無効・変更確認、掛金返還請求	1				1	4	25%
年金・割戻金・満期金・配当金等の請求		2			2	0	—
死亡・入通院・手術・災害等の共済金請求	12		2	2	16	9	178%
重度障害・後遺障害の認定と共済金請求	4				4	9	44%
合計	17	2	2	1	23	22	105%
前年度件数	16	1	4	1	22		
対前年比	106%	200%	50%	200%	105%		

以 上