

共済相談所活動報告（2024年度）

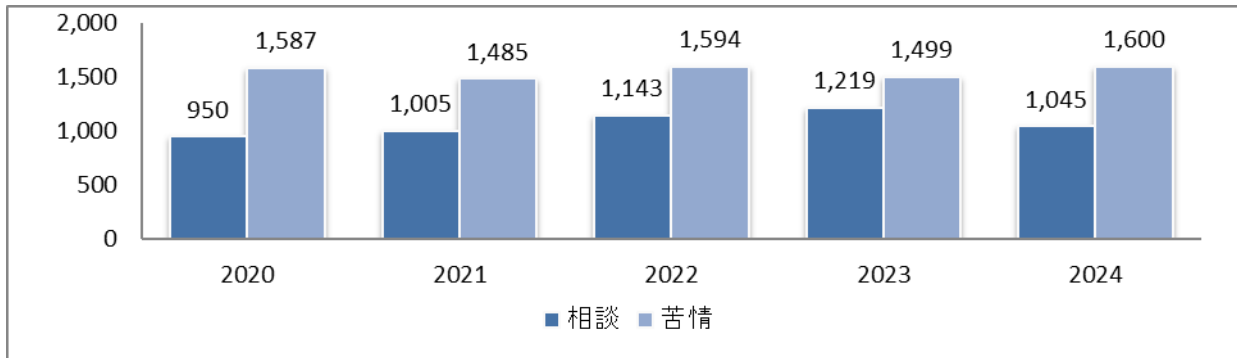
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2024年度の相談・苦情件数は2,645件（前年度2,718件、対前年比97.3%）となり、前年度より減少しました。

内訳は、相談件数が1,045件（前年度1,219件、対前年比85.7%）、苦情件数は1,600件（前年度1,499件、対前年比106.7%）となっており、前年度と比べて、相談件数は174件の減少、苦情件数は101件の増加となりました。

（図表1） 相談・苦情件数の推移



(1) 共済種類別の受付状況

相談件数では自動車共済が338件で全体の32.3%を占めており、生命系共済が289件（占率27.7%）、建物共済が136件（占率13.0%）とつづき、3共済で相談件数全体の73.0%を占めています。

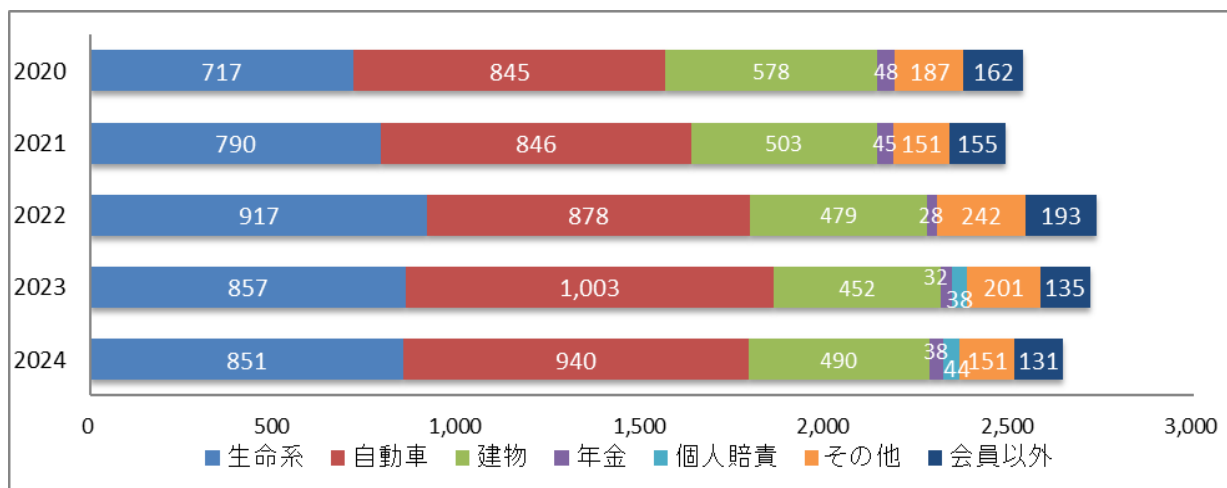
苦情件数では自動車共済が602件で全体の37.6%を占めており、生命系共済が562件（占率35.1%）、建物共済が354件（占率22.1%）とつづき、3共済で苦情件数全体の94.8%を占めています。

合計件数では自動車共済が940件で全体の35.5%を占めており、生命系共済が851件（占率32.2%）、建物共済が490件（占率18.5%）とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の86.2%を占めています。

（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			（参考）2023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	289	27.7%	85.8%	562	35.1%	108.1%	851	32.2%	99.3%	337	520	857
自動車	338	32.3%	83.3%	602	37.6%	100.8%	940	35.5%	93.7%	406	597	1,003
建物	136	13.0%	87.7%	354	22.1%	119.2%	490	18.5%	108.4%	155	297	452
年金	16	1.5%	94.1%	22	1.4%	146.7%	38	1.4%	118.8%	17	15	32
個人賠償	8	0.8%	50.0%	36	2.3%	163.6%	44	1.7%	115.8%	16	22	38
その他	127	12.2%	83.0%	24	1.5%	50.0%	151	5.7%	75.1%	153	48	201
会員以外	131	12.5%	97.0%	—	—	—	131	5.0%	97.0%	135	0	135
計	1,045	—	85.7%	1,600	—	106.7%	2,645	—	97.3%	1,219	1,499	2,718

(図表 3) 共済種類別件数の推移



(注) 図表 2・3とも傷害共済については生命系に含めて計上

(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 266 件(占率 25.5%)、「共済金請求相談」が 212 件(占率 20.3%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 142 件(占率 13.6%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	2024年度			2023年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	52	5.0%	102.0%	51	4.2%
しくみ問合せ・保障見直し	142	13.6%	99.3%	143	11.7%
契約内容・収納照会	102	9.8%	89.5%	114	9.4%
事務手続(加入・保全・収納)	266	25.5%	68.2%	390	32.0%
共済金請求相談	212	20.3%	101.0%	210	17.2%
協会加盟の有無	1	0.1%	100.0%	1	0.1%
団体評価問合せ	4	0.4%	57.1%	7	0.6%
会員以外の団体(苦情含む)	131	12.5%	97.0%	135	11.1%
資料請求	0	0.0%	0.0%	4	0.3%
その他	135	12.9%	82.3%	164	13.5%
計	1,045	—	85.7%	1,219	—

② 苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,171 件で全体の 73.2%を占めており、前年度より 143 件増加しています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 685 件で全体の 42.8%を占めており、「対応・態度」が 291 件(占率 18.2%)と続いています。

苦情内容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 509 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 189 件、『支払査定手続/手続き遅延』が 114 件と続いています。この3つで苦情全体の 50.8%を占めています。

(図表5) 苦情内容別・苦情原因別件数

< 苦情内容 >	件数	占率	< 苦情原因 >						2023年度件数	前年比
			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	82	13	32	16	2	13	6	79	103.8%
	転換推進	15	2	11	1	0	0	1	31	48.4%
	告知取得	4	2	0	0	0	2	0	12	33.3%
	加入意志確認	7	1	3	0	0	1	2	2	350.0%
	契約内容確認	10	0	4	2	0	3	1	18	55.6%
	証書発行	1	0	0	0	1	0	0	7	14.3%
	その他	5	1	3	0	1	0	0	6	83.3%
	計	124	7.8%	19	53	19	4	19	10	155
収納関係	集金	1	0	0	0	0	0	1	3	33.3%
	口座振替・振込	14	3	0	4	1	5	1	13	107.7%
	掛金払込状況	1	0	0	1	0	0	0	6	16.7%
	掛金振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0%
	失効・復活	6	3	1	1	0	1	0	8	75.0%
	その他	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0%
	計	22	1.4%	6	1	6	1	6	2	32
保全関係	割戻金	3	1	2	0	0	0	0	5	60.0%
	更新	37	9	9	4	0	8	7	31	119.4%
	契約内容変更	42	11	16	4	1	8	2	34	123.5%
	名義変更	31	10	14	2	0	5	0	8	387.5%
	特約中途付加	1	0	0	1	0	0	0	2	50.0%
	中断手続	5	0	4	1	0	0	0	9	55.6%
	解約手続	68	11	11	14	4	25	3	89	76.4%
	解約返戻金	16	7	5	4	0	0	0	17	94.1%
	その他	15	2	6	4	1	0	2	5	300.0%
	計	218	13.6%	51	67	34	6	46	14	200
共済金関係	満期・年金	16	7	3	0	0	6	0	12	133.3%
	支払査定手続	531	84	61	189	114	65	18	446	119.1%
	支払査定結果	598	509	53	18	3	8	7	553	108.1%
	その他	26	4	5	4	1	7	5	17	152.9%
	計	1,171	73.2%	604	122	211	118	86	30	1,028
その他	アフターフォロー	30	3	7	9	0	7	4	22	136.4%
	税務	0	0	0	0	0	0	0	4	0.0%
	相続	1	0	1	0	0	0	0	5	20.0%
	個人情報取扱	3	0	0	2	0	0	1	2	150.0%
	当会への苦情	1	0	0	1	0	0	0	3	33.3%
	その他	30	2	1	9	0	9	9	48	62.5%
	計	65	4.1%	5	9	21	0	16	14	84
< 苦情内容 > 合計		1,600							1,499	106.7%
< 苦情原因 > 合計			685	252	291	129	173	70		
< 苦情原因 > 占率			42.8%	15.8%	18.2%	8.1%	10.8%	4.4%		
< 苦情原因 > 前年度件数			662	215	281	129	134	78		
< 苦情原因 > 前年比			103.5%	117.2%	103.6%	100.0%	129.1%	89.7%		

(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 1,887 件となり全体の 71.3% を占めています。続いて「被害者」が合計で 350 件(占率 13.2%)となっています。

(図表 6) 申出者別件数

申出者	相談			苦情			合計			2023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)	708	67.8%	82.2%	1,179	73.7%	111.6%	1,887	71.3%	98.4%	861	1,056	1,917
被共済者	7	0.7%	87.5%	9	0.6%	90.0%	16	0.6%	88.9%	8	10	18
受取人	18	1.7%	85.7%	25	1.6%	96.2%	43	1.6%	91.5%	21	26	47
被害者	60	5.7%	105.3%	290	18.1%	103.6%	350	13.2%	103.9%	57	280	337
加入検討者	55	5.3%	78.6%	3	0.2%	37.5%	58	2.2%	74.4%	70	8	78
病院・修理業者等	28	2.7%	103.7%	34	2.1%	82.9%	62	2.3%	91.2%	27	41	68
消費者センター※	37	3.5%	71.2%	15	0.9%	93.8%	52	2.0%	76.5%	52	16	68
行政機関※	10	1.0%	125.0%	1	0.1%	—	11	0.4%	100.0%	8	3	11
業界関係者	39	3.7%	156.0%	8	0.5%	133.3%	47	1.8%	151.6%	25	6	31
その他	83	7.9%	92.2%	36	2.3%	67.9%	119	4.5%	83.2%	90	53	143
計	1,045	—	85.7%	1,600	—	106.7%	2,645	—	97.3%	1,219	1,499	2,718

※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 2,645 件のうち、1,146 件(占率 43.3%)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。

1,160 件(占率 43.9%)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。

136 件(占率 5.1%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

50 件(占率 1.9%)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

対応結果	相談			苦情			合計			2023年度	
	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	件数	占率
共済相談所で解決	465	44.5%	101.1%	681	42.6%	121.6%	1,146	43.3%	112.4%	1,020	37.5%
会員の対応窓口を案内	523	50.0%	76.4%	637	39.8%	88.2%	1,160	43.9%	82.4%	1,407	51.8%
会員へ苦情解決を依頼	0	0.0%	0.0%	136	8.5%	143.2%	136	5.1%	141.7%	96	3.5%
紛争解決手続きを案内	—	—	—	50	3.1%	172.4%	50	1.9%	172.4%	29	1.1%
会員以外の窓口案内※	57	5.5%	78.1%	96	6.0%	103.2%	153	5.8%	92.2%	166	6.1%
計	1,045	—	85.7%	1,600	—	106.7%	2,645	—	97.3%	2,718	—

※ 会員以外の窓口：自動車事故賠償に関する紛争解決機関(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

3. 主な相談事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 共済に加入したが、受診歴の告知に不足があったかもしれない。どうしたらよいか。
- ◆ 被共済者死亡後も被共済者の口座から掛金が引き落とされていた。死亡後に引落された掛金は、誰に返戻されるのか。

【 支払関係 】

- ◆ 個人年金共済の共済金請求書類にマイナンバーカードのコピー提出を求められたが、どうしても必要なのか。
- ◆ 死亡共済金受取人が法定相続人になるのだが、第一順位の者が行方不明の場合、次順位の者からの共済金請求を受付けてもらえるのか。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 契約者死亡にともない、相続人に建物契約を引き継ぐことはできるのか。また、契約引継前に火事になっても保障してもらえるのか。
- ◆ 建物契約の掛金引落口座残高不足が続けば、解約手続きをしなくても契約終了となるのか。

【 支払関係 】

- ◆ 所有しているアパートで2階から1階への漏水事故が起きたが、共済の支払対象になるか。
- ◆ 地下の水道管にひび割れが発生した場合、共済の支払対象になるのか。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済の更新案内が来たが、手続きの窓口はそちらでよいか。
- ◆ 中断の手続きをとっていたが、再契約したいので、割引等級が維持できているか確認したい。

【 支払関係 】

- ◆ 交通事故に遭った場合、接骨院で治療しても共済金は認められるのか。
- ◆ 契約車両が壊れたのでレッカー移動したが、ロードサービスの対象になるのか。ロードサービスの利用が複数回になると対象にならないのか。

(4) その他

- ◆ 個人賠償責任共済の契約を追加したいが、別居の独身の子どもは保障対象になるのか。
- ◆ 介護共済金の請求で診断書の提出を求められたが、介護保険被保険者証のコピーでも代用できるか教えてほしい。
- ◆ 共済団体が破綻した場合、銀行のペイオフのような制度が共済にもあるのか。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 死亡共済金を請求したところ、ホームページに表示されている保障額と異なる共済金が支払われた。別のリンク先には正しい表記がされているとのことなので、早急にホームページの表示修正をしてほしい。
- ◆ 指定代理請求人をパートナーに変更したかったが、契約者の二親等以内の者のみ指定可能との説明だった。しかし、実際には手続きをふめばパートナーを指定代理請求人に指定可能とのことだったので、変更を求めたが申請を受理してもらえなかった。変更を認めてほしい。

【 支払関係 】

- ◆ 転倒で腰部を圧迫骨折して入院したのに、疾病による骨折ということで支払対象外とされ、納得できない。
- ◆ 16歳未満の子が親知らずの抜歯手術を受け、共済金を請求した。保険適用の対象外で自由診療だったため、支払対象外とされたが納得できない。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 遺言により自分が建物共済を引き継ぐことになっているため契約者変更を申し出たところ、他にも法定相続人がいるため、念書等の書類提出がなければ対応できないと言われた。遺産分割協議がなかなか整わず、念書等の作成ができずに困っている。
- ◆ 高齢の契約者が施設入居により不在のため、建物を管理している自分に建物契約の名義を変更してほしいと申し出たところ、空き家のため契約も保障もできないと言われた。そうならば不在となった以降の掛金は返還してほしい。

【 支払関係 】

- ◆ 地震により建物が全壊したので共済金を請求したところ、満額ではなく30%しか支払われなかった。加入時、地震は30%の保障である説明は聞いていないので、共済金を満額支払ってほしい。
- ◆ 現場審査の結果、建物の被害は、雹ではなく経年劣化によるものなので、共済金は支払えないと言われた。経年劣化と言ってしまうと、古い住宅はすべて共済金対象外となるため、納得できない。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 契約を他共済へ切り替えるために加入していた自動車共済を解約したが、切替先への加入手続きを放置してしまい、以前の等級を引き継げなかった。近いうちに加入手続きがあることを切替先の担当者は知っていたのに案内や確認をしなかったのだから、以前の等級を引き継いでほしい。
- ◆ 加入していた自動車共済が失効してしまった。契約者が病氣療養中で入金対応できなかったことを説明し、失効を取り消してもらおうよう相談したが対応できないと言われて困っている。

【 支払関係 】

- ◆ 交通事故によるケガで通院しているが、通院開始から 3 ヶ月目で治療費打ち切り、症状固定とみなすと言われた。まだ完治していないので治療を継続したい。
- ◆ 自車の損傷がひどかったのでレンタカーを手配してもらっていた。その後、車は修理ではなく、新車を購入する旨を担当者に伝えたところ、いきなり代車費用は出せないと言われて困っている。

(4) その他

- ◆ 過去に受けた手術と同じ手術を受けた。共済金を請求したら、制度改定により、これまでより共済金の額が少なくなると言われた。そのような制度改定は事前に丁寧な説明をすべきであって、今回の共済金については何らかの救済をしてほしい。
- ◆ 掛金振替口座をネット銀行に変更することはできないと言われ困っている。

II. 紛争解決支援の状況

1. 紛争解決支援の概要

共済相談所に苦情の申し出があり、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(2024年3月末現在以下の7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(こくみん共済coop<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) 全国共済水産業協同組合連合会(JF共水連)
- (5) 全日本火災共済協同組合連合会(日火連)
- (6) 全国トラック交通共済協同組合連合会(交協連)
- (7) 全国自動車共済協同組合連合会(全自共)

(注2) 審査委員会で裁定開始の適格性を審査し、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. 紛争解決支援の実施状況

(1) 申立件数

2024年度の審査委員会への申立ては、裁定申立23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立てがありました。

(図表8) 申立件数の推移

申立件数	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
裁定	22	11	14	8	23
仲裁	0	0	0	0	0
計	22	11	14	8	23

(2) 裁定申立案件への対応状況等

2024 年度における裁定申立案件への対応件数は 27 件(前年度 16 件)で、そのうち 12 件(前年度 12 件)が手続きを終了しました。

(図表 9) 申立案件への対応状況等

対応内容		2024 年度対応			2023 年度 件数
		2024 年度 申立分	2023 年 度以前 申立分	計	
審議 結果等	裁定書を交付して終了したもの	4	2	6	6
	和解が成立したもの	0	1	1	1
	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)	2	1	3	2
	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	0	0	1
	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)	2	0	2	2
裁定手続きが終了した件数		8	4	12	12
裁定審議を継続中の件数		13	0	13	4
申立受付後、適格性審査が未了の件数		2	0	2	0
合計		23	4	27	16

以 上