

共済相談所活動報告（2019年度上半期）

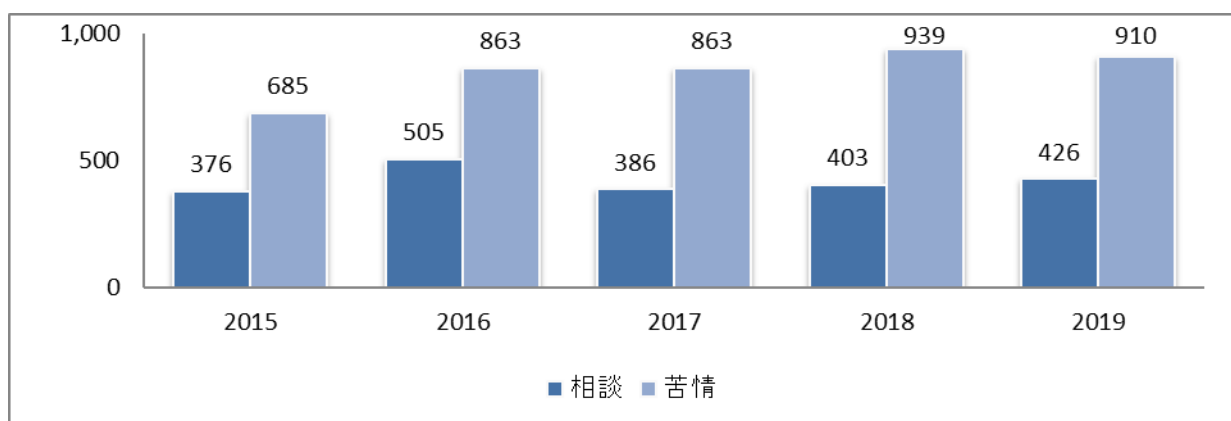
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2019年度上半期の相談・苦情件数は1,336件（前年度1,342件、対前年比99.6%）となり、前年度と同程度となりました。

内訳は、相談件数が426件（前年度403件、対前年比105.7%）、苦情件数は910件（前年度939件、対前年比96.9%）となっており、前年度と比べて相談件数は23件の増加、苦情件数は29件の減少となりました。

（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

相談件数では自動車共済が119件で全体の27.9%を占めており、生命系共済が99件（占率23.2%）、建物共済が72件（占率16.9%）とつづき、3共済で相談件数全体の68.0%を占めています。

苦情件数では自動車共済が397件で全体の43.6%を占めており、生命系共済が261件（占率28.7%）、建物共済が213件（占率23.4%）とつづき、3共済で苦情件数全体の95.7%を占めています。

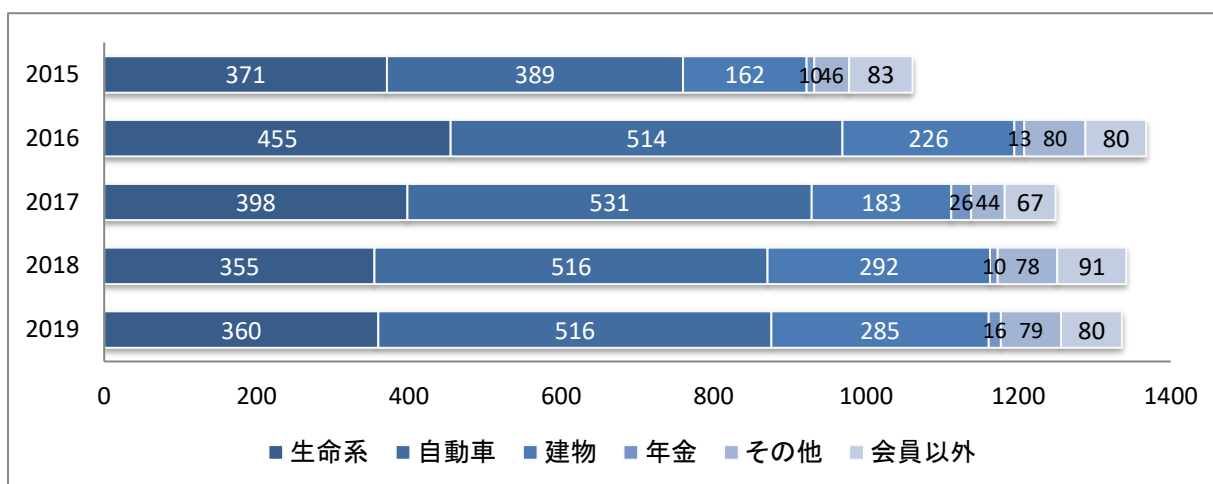
合計件数では自動車共済が516件で全体の38.6%を占めており、生命系共済が360件（占率26.9%）、建物共済が285件（占率21.3%）とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の86.8%を占めています。

（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 | | | 2018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 | 99 | 23.2% | 117.9% | 261 | 28.7% | 96.3% | 360 | 26.9% | 101.4% | 84 | 271 | 355 |
| 自動車 | 119 | 27.9% | 148.8% | 397 | 43.6% | 91.1% | 516 | 38.6% | 100.0% | 80 | 436 | 516 |
| 建物 | 72 | 16.9% | 81.8% | 213 | 23.4% | 104.4% | 285 | 21.3% | 97.6% | 88 | 204 | 292 |
| 年金 | 6 | 1.4% | 85.7% | 10 | 1.1% | 333.3% | 16 | 1.2% | 160.0% | 7 | 3 | 10 |
| その他 | 50 | 11.7% | 94.3% | 29 | 3.2% | 116.0% | 79 | 5.9% | 101.3% | 53 | 25 | 78 |
| 会員以外 | 80 | 18.8% | 87.9% | 0 | — | — | 80 | 6.0% | 87.9% | 91 | — | 91 |
| 計 | 426 | — | 105.7% | 910 | — | 96.9% | 1,336 | — | 99.6% | 403 | 939 | 1,342 |

※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、生命系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 89 件(占率 20.9%)、「会員以外の団体(苦情含む)」が 80 件(占率 18.8%)、「しくみ問合せ・保障見直し」および「共済金請求相談」が、それぞれ 77 件(占率 18.1%)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 | 2019年度上半期 | | | 2018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) | 27 | 6.3% | 75.0% | 36 | 8.9% |
| しくみ問合せ・保障見直し | 77 | 18.1% | 137.5% | 56 | 13.9% |
| 契約内容・収納照会 | 22 | 5.2% | 110.0% | 20 | 5.0% |
| 事務手続(加入・保全・収納) | 89 | 20.9% | 136.9% | 65 | 16.1% |
| 共済金請求相談 | 77 | 18.1% | 114.9% | 67 | 16.6% |
| 協会加盟の有無 | 1 | 0.2% | — | 0 | 0.0% |
| 団体評価問合せ | 2 | 0.5% | 50.0% | 4 | 1.0% |
| 会員以外の団体(苦情含む) | 80 | 18.8% | 87.9% | 91 | 22.6% |
| 資料請求 | 0 | 0.0% | — | 0 | 0.0% |
| その他 | 51 | 12.0% | 79.7% | 64 | 15.9% |
| 計 | 426 | — | 105.7% | 403 | — |

②苦情受付状況

苦情内容としては、「共済金関係」が 656 件で全体の 72.1%を占めており、前年度より 19 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 407 件で全体の 44.7%を占めており、「対応・態度」が 218 件(占率 24.0%)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 255 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 140 件と続いています。この2つで苦情全体の 43.4%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 > | | | | | | 2018年 度上半期 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 | 64 | | 15 | 18 | 16 | | 8 | 7 | 25 | 256.0% |
| | 転換推進 | 1 | | | 1 | | | | | 1 | 100.0% |
| | 告知取得 | 3 | | 3 | | | | | | 6 | 50.0% |
| | 加入意志確認 | 9 | | 1 | 4 | 3 | | 1 | | 2 | 450.0% |
| | 契約内容確認 | 14 | | 3 | 8 | 1 | | 2 | | 24 | 58.3% |
| | 証書発行 | 6 | | | 2 | 1 | 2 | 1 | | 1 | 600.0% |
| | その他 | 7 | | | 2 | 1 | | 1 | 3 | 4 | 175.0% |
| | 計 | 104 | 11.4% | 22 | 35 | 22 | 2 | 13 | 10 | 63 | 165.1% |
| 収納関係 | 集金 | | | | | | | | | 2 | — |
| | 口座振替・振込 | 2 | | 1 | 1 | | | | | 10 | 20.0% |
| | 掛金払込状況 | 1 | | | | | | | 1 | 2 | 50.0% |
| | 掛金振替貸付 | | | | | | | | | | — |
| | 失効・復活 | 11 | | 6 | 4 | 1 | | | | 2 | 550.0% |
| | その他 | | | | | | | | | 1 | |
| 計 | 14 | 1.5% | 7 | 5 | 1 | | | 1 | 17 | 82.4% | |
| 保全関係 | 割戻金 | 1 | | 1 | | | | | | 4 | 25.0% |
| | 更新 | 16 | | 3 | 3 | 4 | | 3 | 3 | 24 | 66.7% |
| | 契約内容変更 | 35 | | 7 | 16 | 7 | 1 | 4 | | 28 | 125.0% |
| | 名義変更 | 4 | | 2 | 1 | 1 | | | | 8 | 50.0% |
| | 特約中途付加 | | | | | | | | | | — |
| | 中断手続 | 2 | | 1 | 1 | | | | | 5 | 40.0% |
| | 解約手続 | 24 | | 10 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 45 | 53.3% |
| | 解約返戻金 | 9 | | 7 | 2 | | | | | 7 | 128.6% |
| | その他 | 3 | | 1 | 2 | | | | | 11 | 27.3% |
| 計 | 94 | 10.3% | 32 | 27 | 16 | 2 | 11 | 6 | 132 | 71.2% | |
| 共済金関係 | 満期・年金 | 3 | | | 2 | | | 1 | | 7 | 42.9% |
| | 支払査定手続 | 332 | | 84 | 33 | 140 | 41 | 31 | 3 | 416 | 79.8% |
| | 支払査定結果 | 310 | | 255 | 33 | 13 | 5 | 3 | 1 | 247 | 125.5% |
| | その他 | 11 | | 3 | | 7 | | | 1 | 5 | 220.0% |
| 計 | 656 | 72.1% | 342 | 68 | 160 | 46 | 35 | 5 | 675 | 97.2% | |
| その他 | アフターフォロー | 10 | | | 2 | 7 | | 1 | | 2 | 500.0% |
| | 税務 | | | | | | | | | 1 | — |
| | 相続 | 1 | | 1 | | | | | | 1 | — |
| | 個人情報取扱 | 3 | | | | 2 | | | 1 | 8 | 37.5% |
| | 当会への苦情 | 3 | | | | 1 | 1 | | 1 | 6 | 50.0% |
| | その他 | 25 | | 3 | 1 | 9 | | 4 | 8 | 34 | 73.5% |
| 計 | 42 | 4.6% | 4 | 3 | 19 | 1 | 5 | 10 | 52 | 80.8% | |
| < 苦情項目 > 合計 | 910 | | | | | | | | 939 | 96.9% | |
| < 苦情原因 > 合計 | | | 407 | 138 | 218 | 51 | 64 | 32 | | | |
| < 苦情原因 > 占率 | | | 44.7% | 15.2% | 24.0% | 5.6% | 7.0% | 3.5% | | | |
| < 苦情原因 > 前年同期件数 | | | 342 | 124 | 296 | 86 | 71 | 20 | | | |
| < 苦情原因 > 前年同期比 | | | 119.0% | 111.3% | 73.6% | 59.3% | 90.1% | 160.0% | | | |

(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 921 件となり全体の 68.9%を占めています。続いて「被害者」が合計で 222 件(占率 16.6%)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 | | | 2018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) | 298 | 70.0% | 116.9% | 623 | 68.5% | 96.7% | 921 | 68.9% | 102.4% | 255 | 644 | 899 |
| 被共済者 | 3 | 0.7% | 75.0% | 17 | 1.9% | 89.5% | 20 | 1.5% | 87.0% | 4 | 19 | 23 |
| 受取人 | 4 | 0.9% | 133.3% | 11 | 1.2% | 183.3% | 15 | 1.1% | 166.7% | 3 | 6 | 9 |
| 被害者 | 33 | 7.7% | 126.9% | 189 | 20.8% | 88.7% | 222 | 16.6% | 92.9% | 26 | 213 | 239 |
| 加入検討者 | 24 | 5.6% | 72.7% | 3 | 0.3% | 100.0% | 27 | 2.0% | 75.0% | 33 | 3 | 36 |
| 病院・修理業者等 | 6 | 1.4% | 200.0% | 27 | 3.0% | 108.0% | 33 | 2.5% | 117.9% | 3 | 25 | 28 |
| 消費者セク経由※ | 23 | 5.4% | 71.9% | 13 | 1.4% | 108.3% | 36 | 2.7% | 81.8% | 32 | 12 | 44 |
| 行政機関経由※ | 3 | 0.7% | 100.0% | 1 | 0.1% | — | 4 | 0.3% | 133.3% | 3 | 0 | 3 |
| 業界関係者 | 10 | 2.3% | 142.9% | 10 | 1.1% | 111.1% | 20 | 1.5% | 125.0% | 7 | 9 | 16 |
| その他 | 22 | 5.2% | 59.5% | 16 | 1.8% | 200.0% | 38 | 2.8% | 84.4% | 37 | 8 | 45 |
| 計 | 426 | — | 105.7% | 910 | — | 96.9% | 1,336 | — | 99.6% | 403 | 939 | 1,342 |

※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 1,336 件のうち、458 件(占率 34.3%)については、一般的な共済・保険のしくみや事務処理方法等を説明することで理解が得られ、解決が図れました。

536 件(占率 40.1%)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い、会員団体の対応窓口を案内しました。

186 件(占率 13.9%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

9 件(占率 0.7%)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 | | | 2018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 | 165 | 38.7% | 293 | 32.2% | 458 | 34.3% | 107.0% | 428 | 31.9% |
| 会員の対応窓口を案内 | 210 | 49.3% | 326 | 35.8% | 536 | 40.1% | 95.7% | 560 | 41.7% |
| 会員へ苦情解決を依頼 | 0 | 0.0% | 186 | 20.4% | 186 | 13.9% | 93.0% | 200 | 14.9% |
| 紛争解決手続きを案内 | — | — | 9 | 1.0% | 9 | 0.7% | 69.2% | 13 | 1.0% |
| 会員以外の窓口案内※ | 51 | 12.0% | 96 | 10.5% | 147 | 11.0% | 104.3% | 141 | 10.5% |
| 計 | 426 | — | 910 | — | 1,336 | — | 99.6% | 1,342 | — |

※会員以外の窓口:自動車事故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(2019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(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

2019年度上半期の審査委員会への申立ては、裁定申立16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 | 2015年度 | 2016年度 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 裁定 | 24 | 17 | 19 | 13 | 16 |
| 仲裁 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 24 | 17 | 19 | 13 | 16 |

(2) 裁定手続き対応状況

2019 年度上半期において、裁定手続対応をした案件は 35 件(前年度 35 件)で、そのうち 18 件(前年度 15 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 | | 2019 年度上半期 | | | 2018 年度上半期件数 |
|---------------|--|------------|--------------|----|--------------|
| | | 2019 年度申立分 | 2018 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 | 0 | 5 | 5 | 7 |
| | 和解が成立したもの | 0 | 3 | 3 | 2 |
| | 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 | 3 | 3 | 1 |
| | 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 | 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) | 3 | 3 | 6 | 4 |
| 裁定手続きが終了した件数 | | 3 | 15 | 18 | 15 |
| 裁定審議を継続中の件数 | | 11 | 4 | 15 | 13 |
| 適格性審査を待っている件数 | | 2 | 0 | 2 | 7 |
| 合計 | | 16 | 19 | 35 | 35 |

以上