

共済相談所活動報告（2021年度上半期）

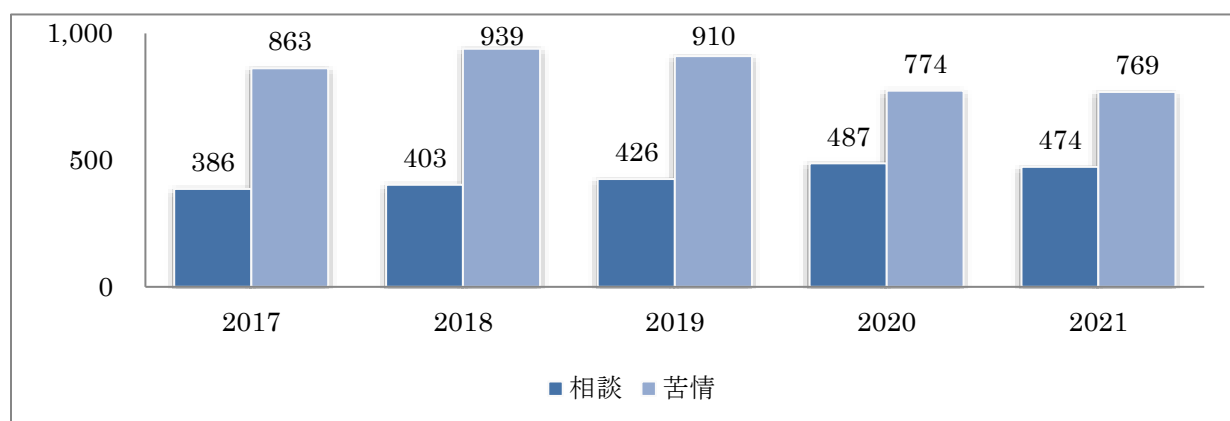
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2021年度上半期の相談・苦情件数は1,243件(前年度1,261件、対前年比98.6%)となり、前年度と比べて18件の減少となりました。

内訳は、相談件数が474件(前年度487件、対前年比97.3%)、苦情件数は769件(前年度774件、対前年比99.4%)となっており、前年度と比べて相談件数は13件の減少、苦情件数は5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147件で全体の31.0%を占めており、生命系共済が117件(占率24.7%)、建物共済が92件(占率19.4%)とつづき、3共済で相談件数全体の75.1%を占めています。

苦情件数では自動車共済が268件で全体の34.9%を占めており、生命系共済が267件(占率34.7%)、建物共済が200件(占率26.0%)とつづき、3共済で苦情件数全体の95.6%を占めています。

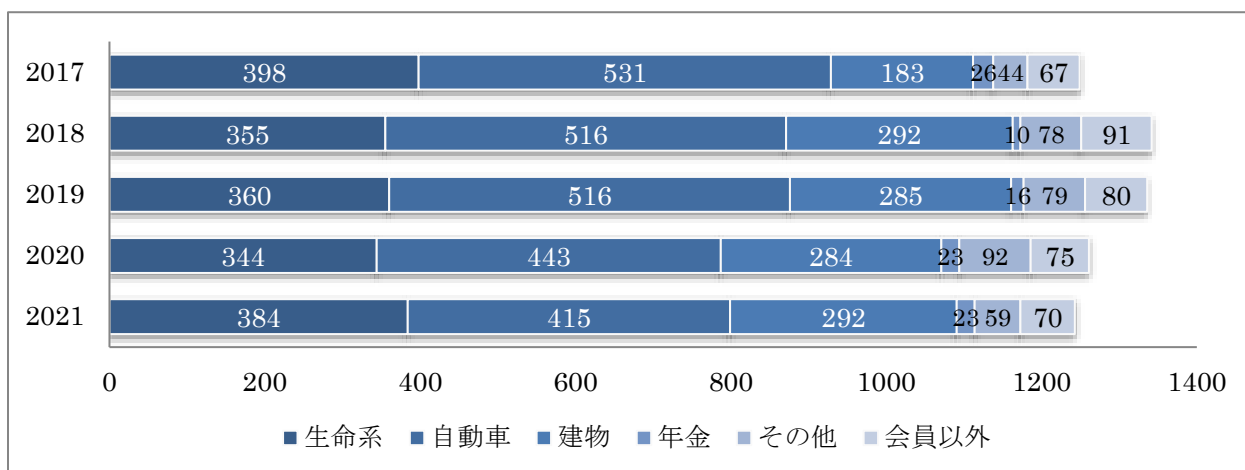
合計件数では自動車共済が415件で全体の33.4%を占めており、生命系共済が384件(占率30.9%)、建物共済が292件(占率23.5%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の87.8%を占めています。

(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			2020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	117	24.7%	110.4%	267	34.7%	112.2%	384	30.9%	111.6%	106	238	344
自動車	147	31.0%	103.5%	268	34.9%	89.0%	415	33.4%	93.7%	142	301	443
建物	92	19.4%	105.7%	200	26.0%	101.5%	292	23.5%	102.8%	87	197	284
年金	3	0.6%	33.3%	20	2.6%	142.9%	23	1.9%	100.0%	9	14	23
その他	45	9.5%	66.2%	14	1.8%	58.3%	59	4.7%	64.1%	68	24	92
会員以外	70	14.8%	93.3%	0	—	—	70	5.6%	93.3%	75	—	75
計	474	—	97.3%	769	—	99.4%	1,243	—	98.6%	487	774	1,261

※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 131 件(占率 27.6%)、「共済金請求相談」が 94 件(占率 19.8%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 73 件(占率 15.4%)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	2021年度上半期			2020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)	18	3.8%	75.0%	24	4.9%
しくみ問合せ・保障見直し	73	15.4%	73.7%	99	20.3%
契約内容・収納照会	30	6.3%	103.4%	29	6.0%
事務手続(加入・保全・収納)	131	27.6%	121.3%	108	22.2%
共済金請求相談	94	19.8%	114.6%	82	16.8%
協会加盟の有無	1	0.2%	25.0%	4	0.8%
団体評価問合せ	0	0.0%	0.0%	10	2.1%
会員以外の団体(苦情含む)	70	14.8%	93.3%	75	15.4%
資料請求	0	0.0%	0.0%	1	0.2%
その他	57	12.0%	103.6%	55	11.3%
計	474	—	97.3%	487	—

②苦情受付状況

苦情内容としては、「共済金関係」が 529 件で全体の 68.8%を占めており、前年度より 3 件の増加となりました。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 387 件で全体の 50.3%を占めており、「対応・態度」が 139 件(占率 18.1%)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 239 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 82 件と続いています。この2つで苦情全体の 41.7%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 >						2020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 負荷大	その他		
新契約関係	募集行為	51	18	21	7		3	2	34	150.0%
	転換推進	13	2	6	3	1		1	16	81.3%
	告知取得	13	10	3					5	260.0%
	加入意志確認	2		1	1				6	33.3%
	契約内容確認	25	8	8	6		3		9	277.8%
	証書発行	1				1			1	100.0%
	その他	6	1		1	1	1	2	2	300.0%
	計	111	14.4%	39	39	18	3	7	5	73
収納関係	集金	2	2						3	66.7%
	口座振替・振込	6		1	4			1	8	75.0%
	掛金払込状況	2			1			1	4	50.0%
	掛金振替貸付									—
	失効・復活	2	1		1				6	33.3%
	その他	1		1					2	50.0%
	計	13	1.7%	3	2	6		1	1	23
保全関係	割戻金	1	1							—
	更新	13	5	3	1	1	3		19	68.4%
	契約内容変更	25	8	7	6	1	2	1	18	138.9%
	名義変更	6	2			1		3	4	150.0%
	特約中途付加									—
	中断手続	2		1	1				6	33.3%
	解約手続	27	15	5	1	3	2	1	33	81.8%
	解約返戻金	3	1	1		1			10	30.0%
	その他	2		1	1				4	50.0%
	計	79	10.3%	32	18	10	7	7	5	94
共済金関係	満期・年金	10	4	4	1	1			14	71.4%
	支払査定手続	226	64	20	82	36	20	4	191	118.3%
	支払査定結果	287	239	26	10	2	9	1	311	92.3%
	その他	6	1	1	1		1	2	10	60.0%
	計	529	68.8%	308	51	94	39	30	7	526
その他	アフターフォロー	6	1		1		4		30	20.0%
	税務	4		4						—
	相続	6	2	1	3				2	300.0%
	個人情報取扱	4	1		1		1	1	4	100.0%
	当会への苦情	2				1		1	3	66.7%
	その他	15	1	1	6		3	4	19	78.9%
	計	37	4.8%	5	6	11	1	8	6	58
< 苦情項目 > 合計	769								774	99.4%
< 苦情原因 > 合計			387	116	139	50	53	24		
< 苦情原因 > 占率			50.3%	15.1%	18.1%	6.5%	6.9%	3.1%		
< 苦情原因 > 前年同期件数			371	112	157	50	45	39		
< 苦情原因 > 前年同期比			104.3%	103.6%	88.5%	100.0%	117.8%	61.5%		

(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 885 件となり全体の 71.2%を占めています。続いて「被害者」が合計で 158 件(占率 12.7%)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			2020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)	330	69.6%	98.8%	555	72.2%	97.5%	885	71.2%	98.0%	334	569	903
被共済者	3	0.6%	37.5%	15	2.0%	100.0%	18	1.4%	78.3%	8	15	23
受取人	7	1.5%	100.0%	4	0.5%	100.0%	11	0.9%	100.0%	7	4	11
被害者	24	5.1%	126.3%	134	17.4%	109.8%	158	12.7%	112.1%	19	122	141
加入検討者	26	5.5%	162.5%	6	0.8%	200.0%	32	2.6%	168.4%	16	3	19
病院・修理業者等	9	1.9%	60.0%	10	1.3%	100.0%	19	1.5%	76.0%	15	10	25
消費者セク経由※	26	5.5%	78.8%	6	0.8%	46.2%	32	2.6%	69.6%	33	13	46
行政機関経由※	3	0.6%	60.0%	0	0.0%	—	3	0.2%	60.0%	5	0	5
業界関係者	2	0.4%	28.6%	3	0.4%	150.0%	5	0.4%	55.6%	7	2	9
その他	44	9.3%	102.3%	36	4.7%	100.0%	80	6.4%	101.3%	43	36	79
計	474	—	97.3%	769	—	99.4%	1,243	—	98.6%	487	774	1,261

※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 1,243 件のうち、551 件(占率 44.3%)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、解決が図れました。

542 件(占率 43.6%)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。

57 件(占率 4.6%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

12 件(占率 1.0%)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			2020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	218	46.0%	333	43.3%	551	44.3%	89.7%	614	48.7%
会員の対応窓口を案内	222	46.8%	320	41.6%	542	43.6%	121.5%	446	35.4%
会員へ苦情解決を依頼	0	0.0%	57	7.4%	57	4.6%	48.3%	118	9.4%
紛争解決手続きを案内	—	—	12	1.6%	12	1.0%	300.0%	4	0.3%
会員以外の窓口案内※	34	7.2%	47	6.1%	81	6.5%	102.5%	79	6.3%
計	474	—	769	—	1,243	—	98.6%	1,261	—

※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

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(2021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. 紛争解決支援の審議状況

(1) 審議申立件数

2021年度上半期の審査委員会への申立ては、裁定申立7件・仲裁申立0件でした。

(図表8) 審議申立件数の推移 <上半期>

申立件数	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
裁 定	19	13	16	7	7
仲 裁	0	0	0	0	0
計	19	13	16	7	7

(2) 裁定手続き対応状況

2021年度上半期において、裁定手続対応をした案件は23件(前年度20件)で、そのうち15件(前年度10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		2021年度上半期			2020年度上半期件数
		2021年度申立分	2020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	3
	和解が成立したもの	0	3	3	4
	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	2	2	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)	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)	2	2	4	2
裁定手続きが終了した件数		3	12	15	10
裁定審議を継続中の件数		3	4	7	6
適格性審査を待っている件数		1	0	1	4
合計		7	16	23	20

以上