

共済相談所活動報告（2021年度）

I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2021年度の相談・苦情件数は2,490件(前年度2,537件、対前年比98.1%)となり、前年度より減少しました。

内訳は、相談件数が1,005件(前年度950件、対前年比105.8%)、苦情件数は1,485件(前年度1,587件、対前年比93.6%)となっており、前年度と比べて、相談件数は55件の増加、苦情件数は102件の減少となりました。

(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309件で全体の30.7%を占めており、生命系共済が260件(占率25.9%)、建物共済が159件(占率15.8%)とつづき、3共済で相談件数全体の72.4%を占めています。

苦情件数では自動車共済が536件で全体の36.1%を占めており、生命系共済が530件(占率35.7%)、建物共済が345件(占率23.2%)とつづき、3共済で苦情件数全体の95.0%を占めています。

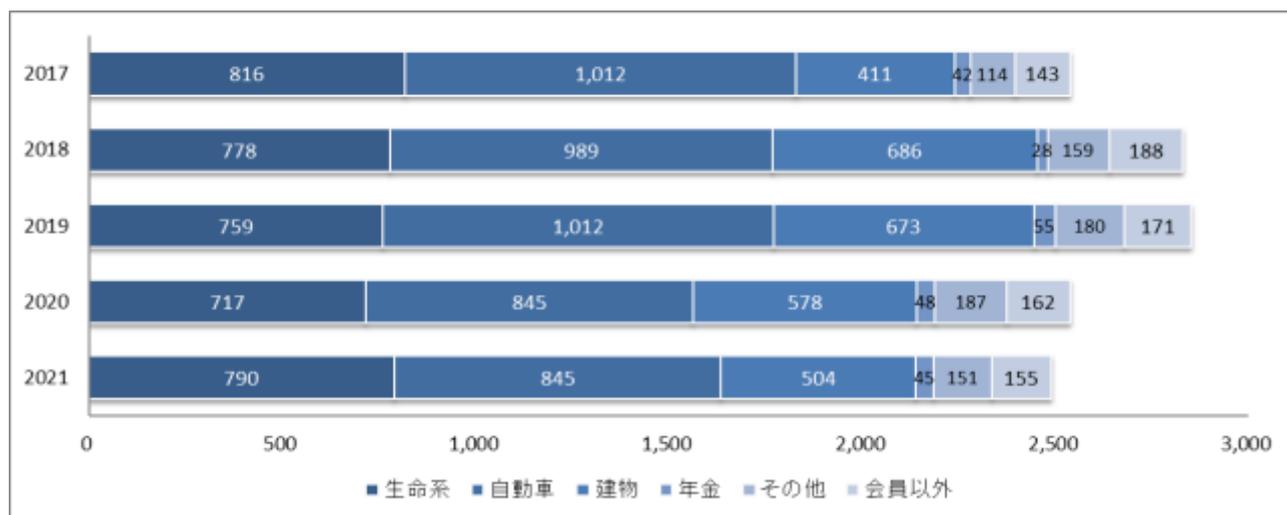
合計件数では自動車共済が845件で全体の33.9%を占めており、生命系共済が790件(占率31.7%)、建物共済が504件(占率20.2%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の85.8%を占めています。

(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)2020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	260	25.9%	120.4%	530	35.7%	105.8%	790	31.7%	110.2%	216	501	717
自動車	309	30.7%	119.3%	536	36.1%	91.5%	845	33.9%	100.0%	259	586	845
建物	159	15.8%	101.3%	345	23.2%	81.9%	504	20.2%	87.2%	157	421	578
年金	12	1.2%	52.2%	33	2.2%	132.0%	45	1.8%	93.8%	23	25	48
その他	110	10.9%	82.7%	41	2.8%	75.9%	151	6.1%	80.7%	133	54	187
会員以外	155	15.4%	95.7%	0	—	—	155	6.2%	95.7%	162	—	162
計	1,005	—	105.8%	1,485	—	93.6%	2,490	—	98.1%	950	1,587	2,537

※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



※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 260 件(占率 25.9%)、「共済金請求相談」が 188 件(占率 18.7%)、「会員以外の団体(苦情含む)」が 155 件(占率 15.4%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 154 件(占率 15.3%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	2021年度			2020年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	41	4.1%	80.4%	51	5.4%
しくみ問合せ・保障見直し	154	15.3%	88.0%	175	18.4%
契約内容・収納照会	78	7.8%	169.6%	46	4.8%
事務手続(加入・保全・収納)	260	25.9%	112.6%	231	24.3%
共済金請求相談	188	18.7%	134.3%	140	14.7%
協会加盟の有無	1	0.1%	25.0%	4	0.4%
団体評価問合せ	3	0.3%	20.0%	15	1.6%
会員以外の団体(苦情含む)	155	15.4%	95.7%	162	17.1%
資料請求	1	0.1%	50.0%	2	0.2%
その他	124	12.3%	100.0%	124	13.1%
計	1,005	—	105.8%	950	—

②苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,043 件で全体の 70.2%を占めているが、前年度より 34 件減少しています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 726 件で全体の 48.9%を占めており、「対応・態度」が 261 件(占率 17.6%)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 459 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 160 件と続いています。この2つで苦情全体の 41.6%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 >						2020年度件数	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	75	21	29	13		6	6	90	83.3%
	転換推進	28	9	14	3	1		1	33	84.8%
	告知取得	27	22	3		1	1		11	245.5%
	加入意志確認	6	1	3	1		1		9	66.7%
	契約内容確認	37	11	10	9	1	5	1	11	336.4%
	証書発行	1					1		4	25.0%
	その他	12	1		2	1	2	6	6	200.0%
	計	186	12.5%	65	59	28	5	15	14	164
収納関係	集金	2	2						6	33.3%
	口座振替・振込	11	1	1	4		2	3	12	91.7%
	掛金払込状況	2			1		1		5	40.0%
	掛金振替貸付									—
	失効・復活	4	2		1		1		8	50.0%
	その他	2		1			1		3	66.7%
計	21	1.4%	5	2	6		5	3	34	61.8%
保全関係	割戻金	1	1						1	100.0%
	更新	29	8	8	1	5	5	2	34	85.3%
	契約内容変更	45	17	14	8	1	4	1	39	115.4%
	名義変更	10	2	1	1	1	2	3	8	125.0%
	特約中途付加	1		1						—
	中断手続	6	1	4	1				8	75.0%
	解約手続	59	27	11	5	4	10	2	73	80.8%
	解約返戻金	3	1	1		1			14	21.4%
	その他	5	1	1	1		1	1	13	38.5%
計	159	10.7%	58	41	17	12	22	9	190	83.7%
共済金関係	満期・年金	18	7	7	2	1		1	27	66.7%
	支払査定手続	451	119	42	160	74	48	8	397	113.6%
	支払査定結果	566	459	56	22	3	24	2	636	89.0%
	その他	8	2	1	1		2	2	17	47.1%
	計	1,043	70.2%	587	106	185	78	74	13	1,077
その他	アフターフォロー	18	1	2	4	2	8	1	63	28.6%
	税務	7	1	5		1				—
	相続	8	2	2	4				3	100.0%
	個人情報取扱	11	4		5		1	1	10	110.0%
	当会への苦情	3				1		2	5	60.0%
	その他	29	3	3	12		5	6	41	70.7%
	計	76	5.1%	11	12	25	4	14	10	122
< 苦情内容 > 合計	1,485								1,587	93.6%
< 苦情原因 > 合計			726	220	261	99	130	49		
< 苦情原因 > 占率			48.9%	14.8%	17.6%	6.7%	8.8%	3.3%		
< 苦情原因 > 前年度件数			807	279	500	128	131	57		
< 苦情原因 > 前年比			90.0%	78.9%	52.2%	77.3%	99.2%	86.0%		

(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 1,750 件となり全体の 70.3% を占めています。続いて「被害者」が合計で 315 件(占率 12.7%)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			2020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)	702	69.9%	108.2%	1,048	70.6%	89.0%	1,750	70.3%	95.8%	649	1,177	1,826
被共済者	9	0.9%	90.0%	33	2.2%	126.9%	42	1.7%	116.7%	10	26	36
受取人	20	2.0%	222.2%	12	0.8%	133.3%	32	1.3%	177.8%	9	9	18
被害者	46	4.6%	139.4%	269	18.1%	111.2%	315	12.7%	114.5%	33	242	275
加入検討者	55	5.5%	134.1%	11	0.7%	157.1%	66	2.7%	137.5%	41	7	48
病院・修理業者等	20	2.0%	90.9%	21	1.4%	77.8%	41	1.6%	83.7%	22	27	49
消費者センター経由※	44	4.4%	63.8%	18	1.2%	64.3%	62	2.5%	63.9%	69	28	97
行政機関経由※	4	0.4%	44.4%	0	0.0%	—	4	0.2%	44.4%	9	0	9
業界関係者	15	1.5%	136.4%	16	1.1%	320.0%	31	1.2%	193.8%	11	5	16
その他	90	9.0%	92.8%	57	3.8%	86.4%	147	5.9%	90.2%	97	66	163
計	1,005	—	105.8%	1,485	—	93.6%	2,490	—	98.1%	950	1,587	2,537

※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 2,490 件のうち、1,109 件(占率 44.5%)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。

1,071 件(占率 43.0%)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。

102 件(占率 4.1%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

26 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

対応結果	相談		苦情		合計			2020年度	
	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	449	44.7%	660	44.4%	1,109	44.5%	89.8%	1,235	48.7%
会員の対応窓口を案内	479	47.7%	592	39.9%	1,071	43.0%	118.0%	908	35.8%
会員へ苦情解決を依頼	0	0.0%	102	6.9%	102	4.1%	51.5%	198	7.8%
紛争解決手続きを案内	—	—	26	1.8%	26	1.0%	130.0%	20	0.8%
会員以外の窓口案内※	77	7.7%	105	7.1%	182	7.3%	103.4%	176	6.9%
計	1,005	—	1,485	—	2,490	—	98.1%	2,537	—

※ 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)

3. 主な相談事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 契約の変更について相談するためにコールセンターへ何度も電話しているが、「ただいま混雑しています」とメッセージが流れ、つながらない。どこに連絡すればよいか。
- ◆ ○○共済や△△共済などの勧誘チラシが新聞折り込み広告に入っている。同じ共済なのか。別々のものなら、違いや事業規模を知りたい。

【 支払関係 】

- ◆ 子供を被共済者とする共済に加入している。手術を受けたので共済金を請求しようと共済団体に連絡したが、契約者が前妻になっており、名義変更しないかぎり手続きできないとのこと。掛金はこちらが負担しているが、どういうことか教えてほしい。
- ◆ がんを保障する共済に加入している。この度、高度異形成が広がり再手術をしたが、悪性でない上皮内新生物のため共済金は支払われなかったと言われた。チラシには、「悪性新生物（上皮内新生物を含む。）」とあり、支払の対象になるのではないかと思うがどうか。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 実家に共済が付けられているか、建物とともに家財契約にも加入しているかを知りたい。
- ◆ 複数の契約を3年前に1契約に転換した。保障が充実すると勧められたため応じたが、満期が先送りされてしまうことに気づいた。3年前の転換を無効にできないか。

【 支払関係 】

- ◆ 台風で家屋に被害があり共済金を請求したところ、被害状況確認のため鑑定人が訪問し調査したが、鑑定人とは公的な資格を保持しているのか。鑑定人の調査結果に納得がいかない場合は、再鑑定を協会に対応してもらえるか。
- ◆ 「保険を使って雨樋を補修しませんか」とセールスがあり修繕工事契約をした。共済金請求書類に記入してその業者に渡し、業者から共済金を請求する段になっているが、不安になってきた。共済金が出なかったらどうなるのか。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車事故を起こし、等級が下がるので、掛金が低廉といわれている共済に加入したいと思っている。17等級でどのくらいの掛金になるかを教えてほしい。

【 支払関係 】

- ◆ 過失割合ゼロの被害者で、車両を修理中なので、代車を準備してもらったが、車種が気に入らない。自分の好きな車種の代車を選ぶことはできないのかを聞きたい。
- ◆ そちらの会員である共済団体から自動車事故の示談金を提示されたが、金額が妥当なのかを教えてほしい。

(4) その他

- ◆ 海外に居住しており、今は日本に一時滞在しているが、居住の海外に戻る予定である。共済に加入することはできるか。
- ◆ 共済へ加入を検討しているが、この共済団体は経営的に大丈夫か、信用できる共済団体なのか確認したい。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 死亡保障のみを対象とする契約をしていたはずだが、入院保障や他の特約をつけられていたため無駄な掛金を払い続けていた。共済団体に尋ねたところ、説明はしたはずだとされたが、そんなはずはない。掛金がおかしいことに気づいたのはこの1か月前くらいで、何度主張しても回答が変わらない。
- ◆ 生後8か月の子供を共済に加入させたいので、申し込みをしたところ、風邪の受診歴があったために、加入を断られた。医者にも相談したが、普通の風邪だということであった。共済団体から説明をうけたものの、理解できない。申込者が納得していないのに引受拒否ができるのか。

【 支払関係 】

- ◆ コロナ陽性で自宅療養となり入院共済金を請求したが、PCR検査で陽性と判明した日が共済金支払の起算日となり、検査日から2日間が支払対象とならなかった。検査した日には罹患していることが明白なので、検査日から支払日数を計算すべきではないか。
- ◆ 2020年2月に共済加入し、翌年6月に入院したため共済金を請求したところ、告知義務違反で解除と言われた。加入時の面談で、募集人へ婦人系の病気で定期的に通院していることを告げたが、契約できなくなるので記載しなくて良いと言われそれに従ったのに解除は不当ではないか。
- ◆ 怪我で98日間通院。約款・規定により支払日数に限度があることは認識しているが、わずか39日間分に減額された。生活に支障を来す日数分までの理由で減額されたようだが、靭帯損傷で完治しない状態が続いており、減額は不当である。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 10年前から加入している。昨年、夫が他界した。掛金負担が重いことから解約を申し出たが、甥・姪全員(13人)の署名押印が必要と言われた。甥・姪は1人しか面識がない。そのために解約できず困っている。子供はいない。
- ◆ 契約を解除しようと共済団体に連絡して、解約申込書を送ってもらうことになった。しかし、何度も催促しているにも関わらず、なかなか送ってくれない。

【 支払関係 】

- ◆ 自宅の通風孔が錆さびているので、共済金の支払対象になると思い、共済団体に連絡したら通風孔は水害の対象ではない、と言われた。納得できる説明はない。基礎の鉄骨も錆さびているが、これも水害ではないのか。
- ◆ 台風で屋根瓦のズレ、カーポートの波板、雨樋に被害があった。被害について業者に話をしたら共済金の支払ができるとの事だったので被害箇所の写真を付けて共済金を請求したところ、業者見積の125万円に対し、共済金支払予定額は30万円だった。金額の差

が大きすぎて話にならない。

- ◆ 倉庫が大雪で被害を受けたので、共済金を請求したところ、その物件は共済に加入していないといわれた。同じ面積の自宅に共済団体が誤って加入手続きをしたと思うので、支払えるよう対応してほしい。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 2台同時に自動車共済に加入した。新車に新価特約を付加するよう依頼していたにもかかわらず、もう一方の車両に新価特約が付されていたことが判明した。発行された証書を確認しなかった自分の責任もあるが、申し出内容と異なる契約であり、何とかしてほしい。
- ◆ 中古車両を購入予定で、仮ナンバーを取るため自賠責共済25か月に加入した。隣県に車を引き取りに行ったところ、事前の情報と異なっていたため、購入を取りやめた。自賠責共済の解約を共済窓口に求めたところ、できないとの対応であった。なんとかしてほしい。

【 支払関係 】

- ◆ 自動車の盗難にあった。車両共済金を請求したが、盗難の立証がされていないと支払を拒否された。盗まれたことは事実であり、何のために掛金を支払ってきたのか。納得できない。
- ◆ 双方過失ありの交通事故を起こし、契約している人身傷害特約で補償充当することになったが、頸髄損傷で6か月入院期間は休業補償を認められたが、自営業との理由から退院後の通院期間は通院した日のみしか休業補償を認めないと言われた。給与所得者であれば、休業期間を認めているはずであり、なぜ自営業だから認めないのかの説明・根拠を示さない。
- ◆ 当方は信号待ちで追突された被害者である。1か月経過した時点で、加害者加入先共済団体から2か月程度での治療打ち切りをほのめかされた。しかし、今もクビに痛みがあり、治療を続けているときに打ち切りを主張してくるのは問題ではないか。

(4) その他

- ◆ 里山保全会が賠償責任共済と傷害共済がセットされているイベント共済に加入した。活動中に参加者が伐採した竹が別の参加者にあたって負傷した。参加者の通院日数に相当する傷害共済金が支払われたが、伐採した参加者からの賠償責任としての共済金が出なかった。賠償と定額払いの共済金は別個ではないか。
- ◆ 契約者が自動二輪でツーリング中に自損事故を起こして救急搬送された。二輪は損壊し自走不可。同走者から連絡を受けた父親が自動車共済付帯のレッカー・ロードサービスを頼んだが、提携業者では100km以内でないと原則不可で、最終回答は休日明けまで確認できないと言われたため、知り合いの業者に依頼して二輪を搬送。後日の確認でレッカー・ロードサービス対象にならないと回答された。本人が救急搬送されて緊急の事態であり、100km部分まで構わないのでサービスを適用してもらいたい。
- ◆ 共済窓口の担当者の態度が酷いので、担当者を変更するよう協会から指導されたい。

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(2022年3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. 紛争解決支援の実施状況

(1) 申立件数

2021年度の審査委員会への申立ては、裁定申立11件・仲裁申立0件でした。

(図表8) 申立件数の推移

申立件数	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
裁定	41	31	25	22	11
仲裁	0	0	0	0	0
計	41	31	25	22	11

(2) 裁定申立案件への対応状況等

2021年度における裁定申立案件への対応件数は27件(前年度35件)で、そのうち20件(前年度19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		2021年度対応			2020年度 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	1	8	9	8
	和解が成立したもの	0	3	3	5
	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)	1	2	3	3
	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	3
裁定手続きが終了した件数		5	15	20	19
裁定審議を継続中の件数		4	1	5	11
申立受付後、適格性審査が未了の件数		2	0	2	5
合計		11	16	27	35

以 上