

共済相談所活動報告（2022年度）

I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2022年度の相談・苦情件数は2,737件(前年度2,490件、対前年比109.9%)となり、前年度より増加しました。

内訳は、相談件数が1,143件(前年度1,005件、対前年比113.7%)、苦情件数は1,594件(前年度1,485件、対前年比107.3%)となっており、前年度と比べて、相談件数は138件の増加、苦情件数は109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

相談件数では生命系共済が332件で全体の29.0%を占めており、自動車共済が301件(占率26.3%)、建物共済が156件(占率13.6%)とつづき、3共済で相談件数全体の68.9%を占めています。

苦情件数では生命系共済が585件で全体の36.7%を占めており、自動車共済が577件(占率36.2%)、建物共済が323件(占率20.3%)とつづき、3共済で苦情件数全体の93.2%を占めています。

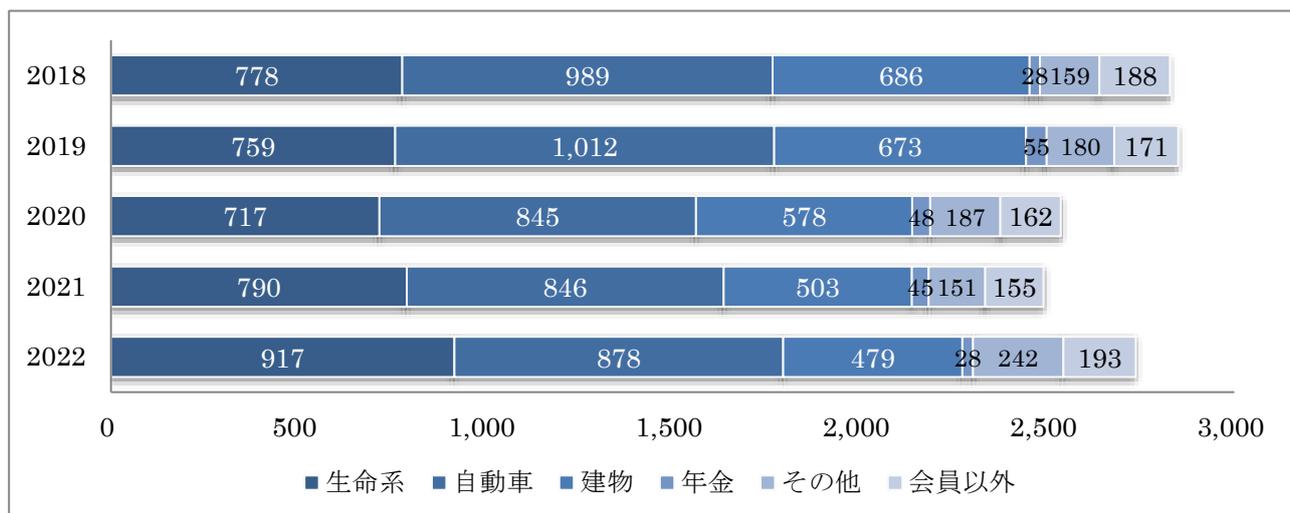
合計件数では生命系共済が917件で全体の33.5%を占めており、自動車共済が878件(占率32.1%)、建物共済が479件(占率17.5%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の83.1%を占めています。

(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)2021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	332	29.0%	127.7%	585	36.7%	110.4%	917	33.5%	116.1%	260	530	790
自動車	301	26.3%	97.1%	577	36.2%	107.6%	878	32.1%	103.8%	310	536	846
建物	156	13.6%	98.7%	323	20.3%	93.6%	479	17.5%	95.2%	158	345	503
年金	9	0.8%	75.0%	19	1.2%	57.6%	28	1.0%	62.2%	12	33	45
その他	152	13.3%	138.2%	90	5.6%	219.5%	242	8.8%	160.3%	110	41	151
会員以外	193	16.9%	124.5%	0	—	—	193	7.1%	124.5%	155	—	155
計	1,143	—	113.7%	1,594	—	107.3%	2,737	—	109.9%	1,005	1,485	2,490

※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、「共済金請求相談」が 253 件(占率 22.1%)、「事務手続(加入・保全・収納)」が 239 件(占率 20.9%)、「会員以外の団体(苦情含む)」が 193 件(占率 16.9%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 170 件(占率 14.9%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	2022年度			2021年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	44	3.8%	107.3%	41	4.1%
しくみ問合せ・保障見直し	170	14.9%	110.4%	154	15.3%
契約内容・収納照会	93	8.1%	119.2%	78	7.8%
事務手続(加入・保全・収納)	239	20.9%	91.9%	260	25.9%
共済金請求相談	253	22.1%	134.6%	188	18.7%
協会加盟の有無	3	0.3%	300.0%	1	0.1%
団体評価問合せ	6	0.5%	200.0%	3	0.3%
会員以外の団体(苦情含む)	193	16.9%	124.5%	155	15.4%
資料請求	1	0.1%	100.0%	1	0.1%
その他	141	12.3%	113.7%	124	12.3%
計	1,143	—	113.7%	1,005	—

②苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,027 件で全体の 64.4%を占めているが、前年度より 16 件減少しています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 639 件で全体の 40.1%を占めており、「対応・態度」が 333 件(占率 20.9%)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 435 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 205 件と続いています。この2つで苦情全体の 40.2%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 >						2021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	93	19	29	33	1	8	3	75	124.0%
	転換推進	26	7	12	2		5		28	92.9%
	告知取得	7	5		1			1	27	25.9%
	加入意志確認	4	1	1	1			1	6	66.7%
	契約内容確認	20	3	13	2		1	1	37	54.1%
	証書発行	2				2			1	200.0%
	その他	2	1				1		12	16.7%
	計	154	9.7%	36	55	39	3	15	6	186
収納関係	集金	4	1				1	2	2	200.0%
	口座振替・振込	12		3	2	1	4	2	11	109.1%
	掛金払込状況	2	1		1				2	100.0%
	掛金振替貸付									—
	失効・復活	8	7		1				4	200.0%
	その他	2			1			1	2	100.0%
	計	28	1.8%	9	3	5	1	5	5	21
保全関係	割戻金								1	—
	更新	27	6	10	4		5	2	29	93.1%
	契約内容変更	32	6	13	7		5	1	45	71.1%
	名義変更	10	3	3	3		1		10	100.0%
	特約中途付加	1			1				1	100.0%
	中断手続	3	1	2					6	50.0%
	解約手続	68	26	9	8	4	14	7	59	115.3%
	解約返戻金	13	10	1	1		1		3	433.3%
	その他	16	4	1	5		2	4	5	320.0%
計	170	10.7%	56	39	29	4	28	14	159	106.9%
共済金関係	満期・年金	7	4	2				1	18	38.9%
	支払査定手続	497	93	56	205	64	66	13	451	110.2%
	支払査定結果	506	435	36	30	2	2	1	566	89.4%
	その他	17	2	1	1	2	7	4	8	212.5%
	計	1,027	64.4%	534	95	236	68	75	19	1,043
その他	アフターフォロー	72		1	4	3	56	8	18	400.0%
	税務	1					1		7	14.3%
	相続	8	1		2		4	1	8	100.0%
	個人情報取扱	11	1	2	6		1	1	11	100.0%
	当会への苦情	1						1	3	33.3%
	その他	122	2	2	12	2	74	30	29	420.7%
	計	215	13.5%	4	5	24	5	136	41	76
< 苦情内容 > 合計		1,594							1,485	107.3%
< 苦情原因 > 合計			639	197	333	81	259	85		
< 苦情原因 > 占率			40.1%	12.4%	20.9%	5.1%	16.2%	5.3%		
< 苦情原因 > 前年度件数			726	220	261	99	130	49		
< 苦情原因 > 前年比			88.0%	89.5%	127.6%	81.8%	199.2%	173.5%		

(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 1,941 件となり全体の 70.9% を占めています。続いて「被害者」が合計で 362 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			2021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)	811	71.0%	115.5%	1,130	70.9%	107.8%	1,941	70.9%	110.9%	702	1,048	1,750
被共済者	8	0.7%	88.9%	14	0.9%	42.4%	22	0.8%	52.4%	9	33	42
受取人	25	2.2%	125.0%	10	0.6%	83.3%	35	1.3%	109.4%	20	12	32
被害者	53	4.6%	115.2%	309	19.4%	114.9%	362	13.2%	114.9%	46	269	315
加入検討者	57	5.0%	103.6%	11	0.7%	100.0%	68	2.5%	103.0%	55	11	66
病院・修理業者等	15	1.3%	75.0%	28	1.8%	133.3%	43	1.6%	104.9%	20	21	41
消費者センター経由※	52	4.5%	118.2%	21	1.3%	116.7%	73	2.7%	117.7%	44	18	62
行政機関経由※	4	0.3%	100.0%	2	0.1%	—	6	0.2%	150.0%	4	0	4
業界関係者	18	1.6%	120.0%	6	0.4%	37.5%	24	0.9%	77.4%	15	16	31
その他	100	8.7%	111.1%	63	4.0%	110.5%	163	6.0%	110.9%	90	57	147
計	1,143	—	113.7%	1,594	—	107.3%	2,737	—	109.9%	1,005	1,485	2,490

※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 2,737 件のうち、1,200 件(占率 43.8%)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。

1,284 件(占率 46.9%)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。

50 件(占率 1.8%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

17 件(占率 0.6%)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			2021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	565	49.4%	635	39.8%	1,200	43.8%	108.2%	1,109	44.5%
会員の対応窓口を案内	493	43.1%	791	49.6%	1,284	46.9%	119.9%	1,071	43.0%
会員へ苦情解決を依頼	0	0.0%	50	3.1%	50	1.8%	49.0%	102	4.1%
紛争解決手続きを案内	—	—	17	1.1%	17	0.6%	65.4%	26	1.0%
会員以外の窓口案内※	85	7.4%	101	6.3%	186	6.8%	102.2%	182	7.3%
計	1,143	—	1,594	—	2,737	—	109.9%	2,490	—

※ 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 】

- ◆ 身体障がい者手帳保持者で加入できる共済を紹介してほしい。
- ◆ 共済の勧誘チラシが投函されているが、信用できる団体なのか。

【 支払関係 】

- ◆ 入院が長期に渡っている。退院を待たずに分割して共済金を請求することは可能か。
- ◆ 共済金の請求をしたいが、窓口には知り合いがいるので、窓口を通さずに請求する方法を教えてください。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 火災保険の保険料が上がると報道された。火災共済の掛金はどうなるか。
- ◆ 損保の地震保険は共通で、政府支払保証があると聞いている。共済団体の地震保障はどうなっているのか教えてください。

【 支払関係 】

- ◆ 家財が罹災した。共済団体に事故報告をしたところ請求関係書類が送付されたが、書き方を教えてください。
- ◆ 水道管が破裂した。保障の対象になるか。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 廃車の際に自動車共済を解約した。もう車に乗らないと思い中断手続きをしていなかったが、諸般の事情により車を購入した。自動車共済加入手続きの際に、中断手続きは解約日から13か月まで、この度は14か月となっていたため、中断証明不可、等級を引き継ぐことができないといわれた。救済措置はないのだろうか。
- ◆ 自動車共済に加入しており、継続で共済証書が送付されが、等級に変更がないにもかかわらず、共済掛金が上がっている。この理由を知りたい。

【 支払関係 】

- ◆ 当方過失割合100の物損事故をおこした。共済を使うか決めていないが、共済団体に事故報告してアジャスターが対応中。相手から今回の接触箇所とは異なる損傷箇所画像が送られてきた。それは当方との事故とは違うと伝えたら次の画像が送られたがこれも異なる損傷箇所の画像であった。大したキズではないはずで、程度を確認して共済を使うか決めようと思っているのになかなか進まない。どうしたらいいか。
- ◆ 共済団体と休業および通院費の補償を交渉中の交通事故被害者である。先般、その共済団体から、弁護士を立てるといわれた。こういった対応は一般的なのか教えてください。

(4) その他

- ◆ 契約内容について確認したいことがあるので、コールセンターに電話しているが、ガイドンスどおりに電話のボタンを押しても次に進めなかった。どうしたらよいかわからない。
- ◆ バイクをスーパーの駐輪場に入庫する際に誤って他人の自動車にぶつけてしまった。個人賠償責任共済と交通傷害共済に加入している。保障してもらえるか。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 先般、医療保障付共済に加入した。郵送で証書が到着し、あらためて証書を確認したら、この年齢で掛金負担が大きいと考え直しクーリングオフをしようと問い合わせたが、既に8日間を過ぎており不可とのことだった。どうしてもクーリングオフはできないのか。
- ◆ 80歳の母親が死亡共済金400万円の共済に加入した。80歳の高齢者に400万円の死亡保障は必要ないし、本人もどのような共済に加入したか認識していない。同席した父親も83歳だが高齢者推進のガイドラインに照らし合わせて問題ではないか。

【 支払関係 】

- ◆ 新型コロナウイルス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され、検査日から2日間が支払対象とならなかった。発熱外来で検査し、コロナかもしれないから家にいるよう指示されており、検査日から支払日数を計算すべきではないか。
- ◆ 「新型コロナウイルス感染症による自宅療養でも共済金が支払われます」と推進されて共済に加入した。10月にコロナ陽性判定を受けたので共済金請求について問い合わせたところ、取り扱いが変更となったので支払えないといわれた。この対応には納得できないし、自宅療養でも大丈夫と勧めておきながら、取り扱いの変更について連絡しないのは問題ではないか。
- ◆ 痔瘻の手術で入院したので、共済金を請求したところ、健康保険を利用していないので共済金の支払対象にならないと説明を受けた。当該病院は自由診療で手術を請け負うことで有名な病院であり、病院側の都合で健保は利用しなかっただけであり、納得できない。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 母と同居しており、母の名義で火災共済を契約している。共済団体から継続の案内が送付されたので、手続きしようとしたところ、母本人でないと継続手続きができないといわれた。母は施設に入居しており、コロナ禍で面会・外出ができない状態。共済団体は本人に来てもらうしかない、契約は終了してもらって構わないと無下な対応で苦慮している。
- ◆ 実家が空家となるため、解約手続きについて共済団体に連絡し、解約申込書を送付してもらっていた。その後忙しく連絡してから4か月後に確認したら、先月も掛金が引き落とされていた。共済団体に連絡すると、「解約申込書は到着から2週間が解約申込有効期間、書面による解約手続きが終了していないので、掛金も引き落とされる、返金はできない。」といわれた。口頭で解約の意思表示をしているのに、確認もせずに引き落とすのはおかしいのではないか。空家だから解除ではないか。掛金を返してほしい。

【 支払関係 】

- ◆ マンションに居住している。地震で罹災し、マンション全体を大手損保会社が鑑定し、共有・専有部分の一部損壊と判断され、行政から罹災証明が出た。損壊部分の写真を付して共済団体に請求したところ、55,000 円の見舞金対応となったが承服できない。専有ドアだけでもズレがあり開閉に不具合が生じており、しっかり査定してほしいので現場確認を要請したが、その後共済団体から連絡がない。
- ◆ 隣家の瓦が落下し屋根に損害を被った。共済に確認したところ、対象外といわれた。納得いかない。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 当時19歳の娘が自動車共済に加入し、以後自動継続して5年経過した。その後21歳以上限定補償で継続できたことが判明したが、継続の際に共済からは的確な案内はなく、苦情を申し立てたところ「毎年電話していました」というが、回数を尋ねると1回のみで、サービスが酷い。20歳前後の若者に、自ら21歳以上限定補償に変更して継続するなど気づく訳がなく、損保なら当該年齢者の継続の際には21歳以上限定補償を促す丁寧な案内がある。共済団体が非を認めようとしないことにも不服である。
- ◆ 自動車共済に加入したが、去年の1月に動物と衝突し、車両共済金を請求したところ、「動物との衝突は対象外」と回答された。加入当時、そのような説明は受けておらず、それなら車両限定で加入しなかった。共済担当者は説明したといい、主張が並行線。重要事項説明にサインしたことは事実だが、動物との衝突が対象外との説明記載にはなっておらず、書式に大事なポイントが抜けている。契約無効として掛金を返還してほしい。

【 支払関係 】

- ◆ 交差点でUターンしているときに、相手車が歩道側から出てきて自車の左後方をぶつけられた被害者である。相手車が加入している共済の担当者が、今週になって変更となる旨の連絡を受けた。勝手に担当者が替わるのはおかしい。共済団体の対応をただしたい。
- ◆ 自転車走行中に四輪車と接触し負傷した。ずっと痛みがあるため通院をしているが、3か月で治療打ち切りといわれた。1箇所なかなか痛みが治らない。治療継続が必要だと思っているが、打ち切りを主張してくるのは問題ではないか。

(4) その他

- ◆ 加入している共済の解約手続きをとりたい旨窓口で連絡したところ、担当者不在のため折り返し電話するとのことだった。待てども連絡が来ないためこちらから再度窓口で電話したが、電話が繋がらず困っている。
- ◆ 離婚した配偶者が共済の契約者で、掛金引落口座が自分となっていた。離婚を理由に口座変更しようと共済窓口で相談したところ、契約者からの申出でなければ対応はできないの一点張りだったので、仕方がなく元配偶者を訪ねて話し合ったが、応じてもらえなかった。再度共済窓口を訪ねて申し出たところ、口座残高をなくし、3か月引落不能となれば自動的に契約失効となる旨提案された。最初からそのような説明があれば話はこじれなかった。

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(2023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

2022年度の審査委員会への申立ては、裁定申立14件・仲裁申立0件でした。

(図表8) 申立件数の推移

申立件数	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
裁定	31	25	22	11	14
仲裁	0	0	0	0	0
計	31	25	22	11	14

(2) 裁定申立案件への対応状況等

2022年度における裁定申立案件への対応件数は21件(前年度27件)で、そのうち13件(前年度20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		2022年度対応			2021年度 件数
		2022 年度 申立分	2021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	2	2	4	9
	和解が成立したもの	1	3	4	3
	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	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	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	4
裁定手続きが終了した件数		6	7	13	20
裁定審議を継続中の件数		5	0	5	5
申立受付後、適格性審査が未了の件数		3	0	3	2
合計		14	7	21	27

以 上