

# 共済相談所活動報告（2023年度上半期）

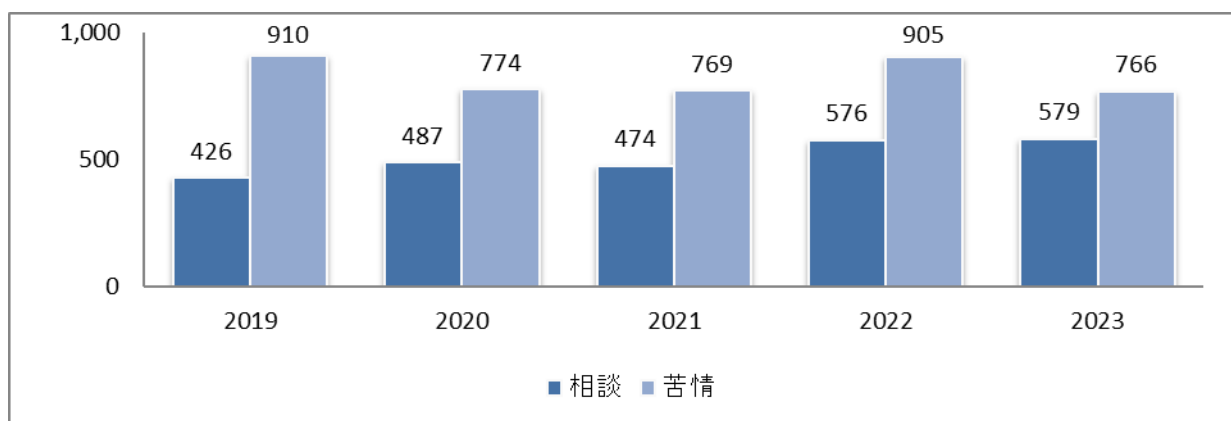
## I. 相談・苦情の状況

### 1. 受付の状況

2023年度上半期の相談・苦情件数は1,345件（前年度1,481件、対前年比90.8%）となり、前年度と比べて136件減少となりました。

内訳は、相談件数が579件（前年度576件、対前年比100.5%）、苦情件数は766件（前年度905件、対前年比84.6%）となっており、前年度と比べて相談件数は横ばい、苦情件数は139件減少となりました。

（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202件で全体の34.9%を占めており、生命系共済が148件（占率25.6%）、建物共済が73件（占率12.6%）とつづき、3共済で相談件数全体の73.1%を占めています。

苦情件数では自動車共済が319件で全体の41.6%を占めており、生命系共済が252件（占率32.9%）、建物共済が144件（占率18.8%）とつづき、3共済で苦情件数全体の93.3%を占めています。

合計件数では自動車共済が521件で全体の38.7%を占めており、生命系共済が400件（占率29.7%）、建物共済が217件（占率16.1%）とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の84.5%を占めています。

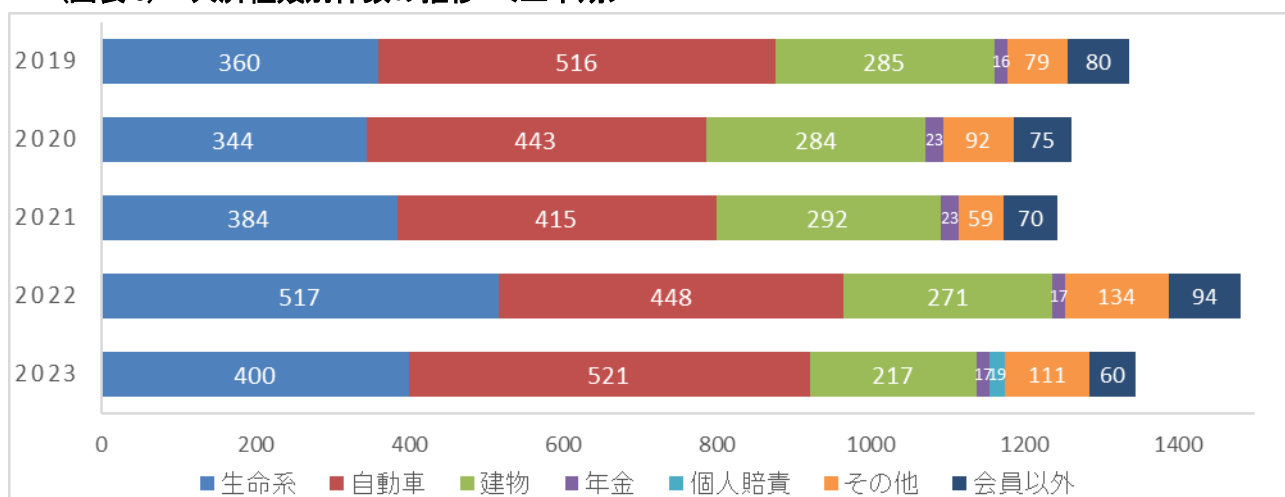
（図表2） 共済種類別件数・占率・前年比 <上半期>

共済種類	相談			苦情			合計			2022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	148	25.6%	79.6%	252	32.9%	76.1%	400	29.7%	77.4%	186	331	517
自動車	202	34.9%	142.3%	319	41.6%	104.2%	521	38.7%	116.3%	142	306	448
建物	73	12.6%	97.3%	144	18.8%	73.5%	217	16.1%	80.1%	75	196	271
年金	7	1.2%	175.0%	10	1.3%	76.9%	17	1.3%	100.0%	4	13	17
個人賠償	9	1.6%	—	10	1.3%	—	19	1.4%	—	—	—	—
その他	80	13.8%	106.7%	31	4.0%	52.5%	111	8.3%	82.8%	75	59	134
会員以外	60	10.4%	63.8%	—	—	—	60	4.5%	63.8%	94	—	94
計	579	—	100.5%	766	—	84.6%	1,345	—	90.8%	576	905	1,481

（注1） 傷害共済については、生命系に含めて計上している。

（注2） 2023年度から共済種類に「個人賠償」を新たに追加している。

(図表3) 共済種類別件数の推移 <上半期>



(注) 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 178 件(占率 30.7%)、「共済金請求相談」が 102 件(占率 17.6%)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	2023年度上半期			2022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)	22	3.8%	146.7%	15	2.6%
しくみ問合せ・保障見直し	77	13.3%	86.5%	89	15.5%
契約内容・収納照会	55	9.5%	125.0%	44	7.6%
事務手続(加入・保全・収納)	178	30.7%	149.6%	119	20.7%
共済金請求相談	102	17.6%	69.4%	147	25.5%
協会加盟の有無	1	0.2%	50.0%	2	0.3%
団体評価問合せ	5	0.9%	166.7%	3	0.5%
会員以外の団体(苦情含む)	60	10.4%	63.8%	94	16.3%
資料請求	4	0.7%	—	0	0.0%
その他	75	13.0%	119.0%	63	10.9%
計	579	—	100.5%	576	—

### ②苦情受付状況

苦情内容としては、「共済金関係」が 523 件で全体の 68.3%を占めており、前年度より 45 件の減少となりました。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 354 件で全体の 46.2%を占めており、「対応・態度」が 134 件(占率 17.5%)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 242 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 89 件と続いています。

(図表5) 苦情内容別・苦情原因別件数 &lt;上半期&gt;

< 苦 情 内 容 >	件数	占率	< 苦 情 原 因 >						2022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	35	4	17	6		6	2	49	71.4%	
	転換推進	11	3	5	1		2		17	64.7%	
	告知取得	7	5	1	1				2	350.0%	
	加入意志確認	1			1				3	33.3%	
	契約内容確認	8	1	2	1		3	1	9	88.9%	
	証書発行	5	1	2		2			1	500.0%	
	その他	5	1	1	3				1	500.0%	
	計	72	9.4%	15	28	13	2	11	3	82	87.8%
収納関係	集金	2			1			1	1	200.0%	
	口座振替・振込	9	2		2	1	2	2	10	90.0%	
	掛金払込状況	2				1	1		1	200.0%	
	掛金振替貸付									—	
	失効・復活	5	1	1	2	1			2	250.0%	
	その他	1		1					2	50.0%	
	計	19	2.5%	3	2	5	3	3	3	16	118.8%
保全関係	割戻金	5	4					1		—	
	更新	17	5	3	1		7	1	15	113.3%	
	契約内容変更	19	6	9	2		1	1	18	105.6%	
	名義変更	5	2	2	1				7	71.4%	
	特約中途付加								1	—	
	中断手続	4	3		1					—	
	解約手続	50	23	6	7	2	10	2	28	178.6%	
	解約返戻金	12	7	4	1				4	300.0%	
	その他	4	1	3					7	57.1%	
計	116	15.1%	51	27	13	2	19	4	80	145.0%	
共済金関係	満期・年金	2	2						4	50.0%	
	支払査定手続	230	38	29	89	51	17	6	276	83.3%	
	支払査定結果	281	242	14	12	3	1	9	278	101.1%	
	その他	10	1	2	2		1	4	10	100.0%	
	計	523	68.3%	283	45	103	54	19	19	568	92.1%
その他	アフターフォロー	3		2			1		61	4.9%	
	税務	2	1					1		—	
	相続	4		1			3		5	80.0%	
	個人情報取扱	2						2	6	33.3%	
	当会への苦情	2	1					1		—	
	その他	23		1			3	9	10	87	26.4%
	計	36	4.7%	2	4		3	13	14	159	22.6%
< 苦情内容 > 合計	766								905	84.6%	
< 苦情原因 > 合計			354	106	134	64	65	43			
< 苦情原因 > 占率			46.2%	13.8%	17.5%	8.4%	8.5%	5.6%			
< 苦情原因 > 前年同期件数			335	93	189	40	193	55			
< 苦情原因 > 前年同期比			105.7%	114.0%	70.9%	160.0%	33.7%	78.2%			

### (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 943 件となり全体の 70.1%を占めています。続いて「被害者」が合計で 174 件(占率 12.9%)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			2022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)	408	70.5%	98.3%	535	69.8%	82.7%	943	70.1%	88.8%	415	647	1,062
被共済者	5	0.9%	125.0%	4	0.5%	40.0%	9	0.7%	64.3%	4	10	14
受取人	12	2.1%	80.0%	21	2.7%	525.0%	33	2.5%	173.7%	15	4	19
被害者	31	5.4%	134.8%	143	18.7%	87.7%	174	12.9%	93.5%	23	163	186
加入検討者	32	5.5%	133.3%	4	0.5%	57.1%	36	2.7%	116.1%	24	7	31
病院・修理業者等	11	1.9%	157.1%	19	2.5%	105.6%	30	2.2%	120.0%	7	18	25
消費者セク経由※	21	3.6%	84.0%	8	1.0%	72.7%	29	2.2%	80.6%	25	11	36
行政機関経由※	5	0.9%	500.0%	2	0.3%	100.0%	7	0.5%	233.3%	1	2	3
業界関係者	8	1.4%	72.7%	3	0.4%	75.0%	11	0.8%	73.3%	11	4	15
その他	46	7.9%	90.2%	27	3.5%	69.2%	73	5.4%	81.1%	51	39	90
計	579	—	100.5%	766	—	84.6%	1,345	—	90.8%	576	905	1,481

※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 1,345 件のうち、519 件(占率 38.6%)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。

686 件(占率 51.0%)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。

49 件(占率 3.6%)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 0.9%)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 <上半期>

対応結果	相談		苦情		合計			2022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	237	40.9%	282	36.8%	519	38.6%	84.4%	615	41.5%
会員の対応窓口を案内	308	53.2%	378	49.3%	686	51.0%	96.2%	713	48.1%
会員へ苦情解決を依頼	0	0.0%	49	6.4%	49	3.6%	136.1%	36	2.4%
紛争解決手続きを案内	—	—	12	1.6%	12	0.9%	100.0%	12	0.8%
会員以外の窓口案内※	34	5.9%	45	5.9%	79	5.9%	75.2%	105	7.1%
計	579	—	766	—	1,345	—	90.8%	1,481	—

※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(2023年9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. 紛争解決支援の審議状況

#### (1) 審議申立件数

2023年度上半期の審査委員会への申立ては、裁定申立4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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
裁定	16	7	7	10	4
仲裁	0	0	0	0	0
計	16	7	7	10	4

## (2) 裁定申立案件への対応状況

2023年度上半期において、裁定手続対応をした案件は12件(前年度17件)で、そのうち6件(前年度6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) 申立案件への対応状況等 <上半期>

対応内容		2023年度上半期			2022年度上半期件数
		2023年度申立分	2022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	2	2	2
	和解が成立したもの	0	0	0	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	2	2	0
	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)	0	2	2	1
裁定手続きが終了した件数		0	6	6	6
裁定審議を継続中の件数		4	2	6	9
申立受付後、適格性審査が未了の件数		0	0	0	2
合計		4	8	12	17

以上