

共済相談所活動報告（2025年度上半期）

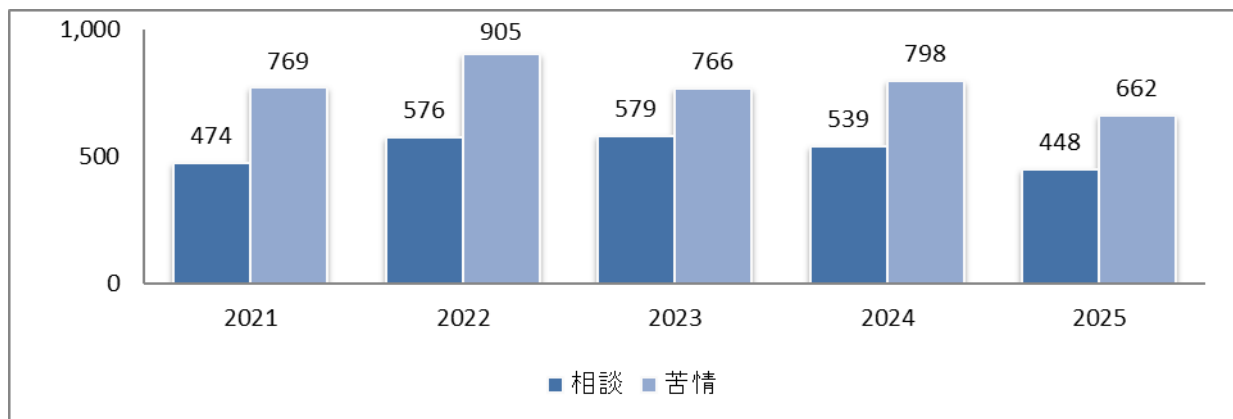
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2025年度上半期の相談・苦情件数は1,110件(前年同期1,337件、対前年同期比83.0%)となり、前年同期と比べて227件減少となりました。

内訳は、相談件数が448件(前年同期539件、対前年同期比83.1%)、苦情件数は662件(前年同期798件、対前年同期比83.0%)となっており、前年同期と比べて相談件数は91件減少、苦情件数は136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126件で全体の28.1%を占めており、生命系共済が119件(占率26.6%)、建物共済が58件(占率12.9%)とつづき、3共済で相談件数全体の67.6%を占めています。

苦情件数では自動車共済が327件で全体の49.4%を占めており、生命系共済が170件(占率25.7%)、建物共済が116件(占率17.5%)とつづき、3共済で苦情件数全体の92.6%を占めています。

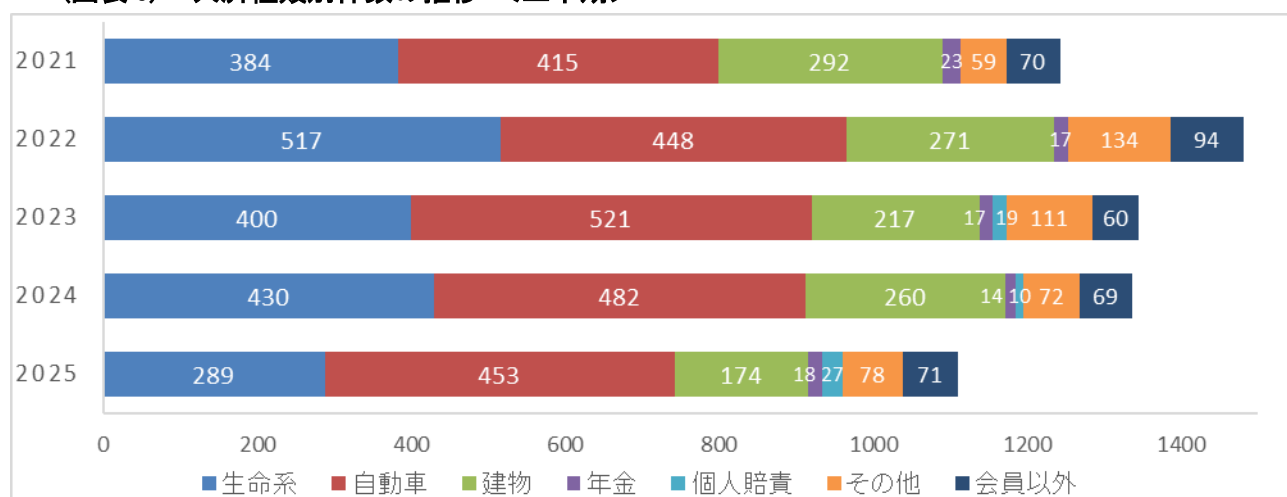
合計件数では自動車共済が453件で全体の40.8%を占めており、生命系共済が289(占率26.0%)、建物共済が174件(占率15.7%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の82.5%を占めています。

(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			2024年度上半期件数		
	件数	占率	前年同期比	件数	占率	前年同期比	件数	占率	前年同期比	相談	苦情	合計
生命系	119	26.6%	86.2%	170	25.7%	58.2%	289	26.0%	67.2%	138	292	430
自動車	126	28.1%	71.2%	327	49.4%	107.2%	453	40.8%	94.0%	177	305	482
建物	58	12.9%	68.2%	116	17.5%	66.3%	174	15.7%	66.9%	85	175	260
年金	4	0.9%	57.1%	14	2.1%	200.0%	18	1.6%	128.6%	7	7	14
個人賠償	2	0.4%	40.0%	25	3.8%	500.0%	27	2.4%	270.0%	5	5	10
その他	68	15.2%	117.2%	10	1.5%	71.4%	78	7.0%	108.3%	58	14	72
会員以外	71	15.8%	102.9%	—	—	—	71	6.4%	102.9%	69	—	69
計	448	—	83.1%	662	—	83.0%	1,110	—	83.0%	539	798	1,337

(注1) 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>



(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、「共済金請求相談」が 101 件(占率 22.5%)、「事務手続(加入・保全・収納)」が 91 件(占率 20.3%)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	2025年度上半期			2024年度上半期	
	件数	占率	前年同期比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	21	4.7%	60.0%	35	6.5%
しくみ問合せ・保障見直し	51	11.4%	68.9%	74	13.7%
契約内容・収納照会	37	8.3%	78.7%	47	8.7%
事務手続(加入・保全・収納)	91	20.3%	70.5%	129	23.9%
共済金請求相談	101	22.5%	89.4%	113	21.0%
協会加盟の有無	3	0.7%	—	0	0.0%
団体評価問合せ	1	0.2%	50.0%	2	0.4%
会員以外の団体(苦情含む)	71	15.8%	102.9%	69	12.8%
資料請求	0	0.0%	—	0	0.0%
その他	72	16.1%	102.9%	70	13.0%
計	448	—	83.1%	539	—

②苦情受付状況

苦情内容としては、「共済金関係」が 493 件で全体の 74.5%を占めており、前年同期より 62 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 280 件で全体の 42.3%を占めており、「対応・態度」が 172 件(占率 26.0%)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 192 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 108 件と続いています。

(図表 5) 苦情内容別・苦情原因別件数 <上半期>

< 苦 情 内 容 >			< 苦 情 原 因 >						2024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	39	8	10	9	0	8	4	48	81.3%
	転換推進	4	0	2	2	0	0	0	10	40.0%
	告知取得	2	1	1	0	0	0	0	0	—
	加入意志確認	10	4	1	3	1	0	1	4	250.0%
	契約内容確認	9	0	6	2	0	1	0	8	112.5%
	証書発行	1	0	1	0	0	0	0	1	100.0%
	その他	6	1	1	4	0	0	0	3	200.0%
	計	71	10.7%	14	22	20	1	9	74	95.9%
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0%
	口座振替・振込	3	1	2	0	0	0	0	9	33.3%
	掛金払込状況	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	掛金振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	失効・復活	0	0	0	0	0	0	0	2	0.0%
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	計	3	0.5%	1	2	0	0	0	12	25.0%
保全関係	割戻金	4	4	0	0	0	0	0	3	133.3%
	更新	11	2	3	3	0	2	1	23	47.8%
	契約内容変更	14	6	1	4	0	3	0	25	56.0%
	名義変更	3	1	1	0	0	1	0	17	17.6%
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	中断手続	2	1	1	0	0	0	0	4	50.0%
	解約手続	24	6	3	8	1	5	1	28	85.7%
	解約返戻金	3	2	1	0	0	0	0	4	75.0%
	その他	5	3	1	1	0	0	0	9	55.6%
	計	66	10.0%	25	11	16	1	11	113	58.4%
共済金関係	満期・年金	6	3	1	0	0	1	1	6	100.0%
	支払査定手続	240	40	21	108	27	42	2	252	95.2%
	支払査定結果	235	192	18	19	0	3	3	278	84.5%
	その他	12	1	0	3	1	3	4	19	63.2%
	計	493	74.5%	236	40	130	28	49	555	88.8%
その他	アフターフォロー	2	1	0	0	0	1	0	25	8.0%
	税務	1	1	0	0	0	0	0	0	—
	相続	0	0	0	0	0	0	0	0	—
	個人情報取扱	5	2	0	3	0	0	0	1	500.0%
	当会への苦情	1	0	0	0	0	0	1	1	100.0%
	その他	20	0	0	3	1	3	13	17	117.6%
	計	29	4.4%	4	0	6	1	4	44	65.9%
< 苦情内容 > 合計		662							798	83.0%
< 苦情原因 > 合計			280	75	172	31	73	31		
< 苦情原因 > 占率			42.3%	11.3%	26.0%	4.7%	11.0%	4.7%		
< 苦情原因 > 前年同期件数			303	160	152	65	85	33		
< 苦情原因 > 前年同期比			92.4%	46.9%	113.2%	47.7%	85.9%	93.9%		

(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 732 件となり全体の 65.9%を占めています。続いて「被害者」が合計で 153 件(占率 13.8%)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			2024年度上半期件数		
	件数	占率	前年同期比	件数	占率	前年同期比	件数	占率	前年同期比	相談	苦情	合計
契約者(家族を含む)	285	63.6%	81.4%	447	67.5%	76.5%	732	65.9%	78.4%	350	584	934
被共済者	1	0.2%	25.0%	11	1.7%	137.5%	12	1.1%	100.0%	4	8	12
受取人	15	3.3%	187.5%	11	1.7%	64.7%	26	2.3%	104.0%	8	17	25
被害者	21	4.7%	60.0%	132	19.9%	97.8%	153	13.8%	90.0%	35	135	170
加入検討者	24	5.4%	77.4%	4	0.6%	—	28	2.5%	90.3%	31	0	31
病院・修理業者等	9	2.0%	64.3%	10	1.5%	62.5%	19	1.7%	63.3%	14	16	30
消費者センター経由※	20	4.5%	74.1%	8	1.2%	80.0%	28	2.5%	75.7%	27	10	37
行政機関経由※	2	0.4%	33.3%	1	0.2%	100.0%	3	0.3%	42.9%	6	1	7
業界関係者	16	3.6%	66.7%	3	0.5%	60.0%	19	1.7%	65.5%	24	5	29
その他	55	12.3%	137.5%	35	5.3%	159.1%	90	8.1%	145.2%	40	22	62
計	448	—	83.1%	662	—	83.0%	1,110	—	83.0%	539	798	1,337

※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 1,110 件のうち、398 件(占率 35.9%)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。(図表 8①)

494 件(占率 44.5%)については、当事者間での対応が必要な場合で、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。(同②)

81 件(占率 7.3%)については、当事者間のコミュニケーションがスムーズでなく、当事者間の交渉が十分でないと考えられるものについて、申出者の希望も踏まえ、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。(同③)

28 件(占率 2.5%)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。(同④)

(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			2024年度上半期	
	件数	占率	前年同期比	件数	占率	前年同期比	件数	占率	前年同期比	件数	占率
① 共済相談所で解決	159	35.5%	64.9%	239	36.1%	77.6%	398	35.9%	72.0%	553	41.4%
② 会員の対応窓口を案内	237	52.9%	90.1%	257	38.8%	72.6%	494	44.5%	80.1%	617	46.1%
③ 会員へ苦情解決を依頼	0	0.0%	—	81	12.2%	137.3%	81	7.3%	137.3%	59	4.4%
④ 紛争解決手続きを案内	—	—	—	28	4.2%	121.7%	28	2.5%	121.7%	23	1.7%
⑤ 会員以外の窓口案内※	52	11.6%	167.7%	57	8.6%	105.6%	109	9.8%	128.2%	85	6.4%
計	448	—	83.1%	662	—	83.0%	1,110	—	83.0%	1,337	—

※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(同⑤)

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(2025 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

2025 年度上半期の審査委員会への申立ては、裁定申立 10 件・仲裁申立 0 件でした。
会員別には、2会員団体の契約関係者から申立てがありました。

(図表 8) 審議申立件数の推移 <上半期>

申立件数	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
裁 定	7 (11)	10 (14)	4 (8)	10 (23)	10
仲 裁	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
計	7 (11)	10 (14)	4 (8)	10 (23)	10

※()内の数値は年度合計件数を示す。

(2) 裁定申立案件への対応状況

2025 年度上半期において、裁定手続対応をした案件は 25 件(前年同期 14 件)で、そのうち 14 件(前年同期 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		2025 年度上半期 件数			2024 年度上半期件数
		2025 年度申立分	2024 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	8	8	3
	和解が成立したもの	0	3	3	1
	裁定打ち切り (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	0	1	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	0	0	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	0	2	1
裁定手続きが終了した件数		3	11	14	6
裁定審議を継続中の件数		4	4	8	5
申立受付後、適格性審査が未了の件数		3	0	3	3
合 計		10	15	25	14

以 上