

共済相談所活動報告（2025 年度）

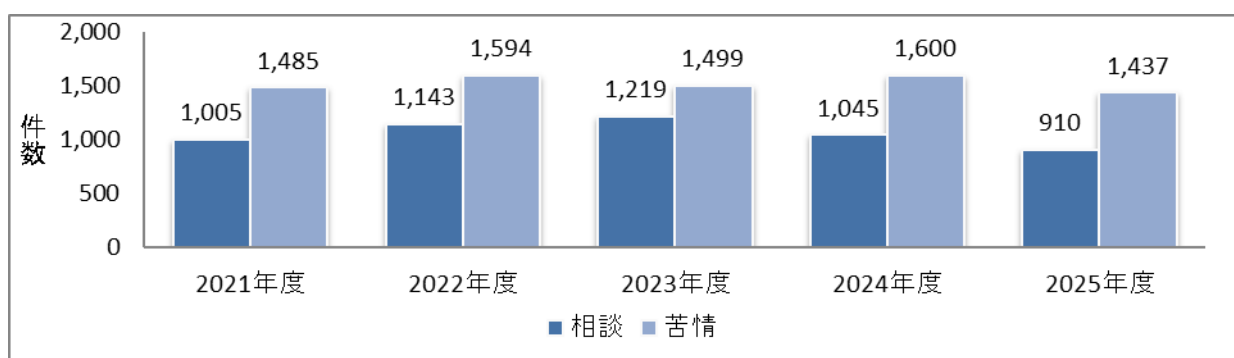
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2025 年度の相談・苦情件数は 2,347 件（前年度 2,645 件、対前年比 88.7%）となり、前年度より減少しました。

内訳は、相談件数が 910 件（前年度 1,045 件、対前年比 87.1%）、苦情件数は 1,437 件（前年度 1,600 件、対前年比 89.8%）となっており、前年度と比べて、相談件数は 135 件の減少、苦情件数は 163 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 260 件で全体の 28.6%を占めており、生命系共済が 245 件（占率 26.9%）、建物共済が 117 件（占率 12.9%）とつづき、3共済で相談件数全体の 68.4%を占めています。

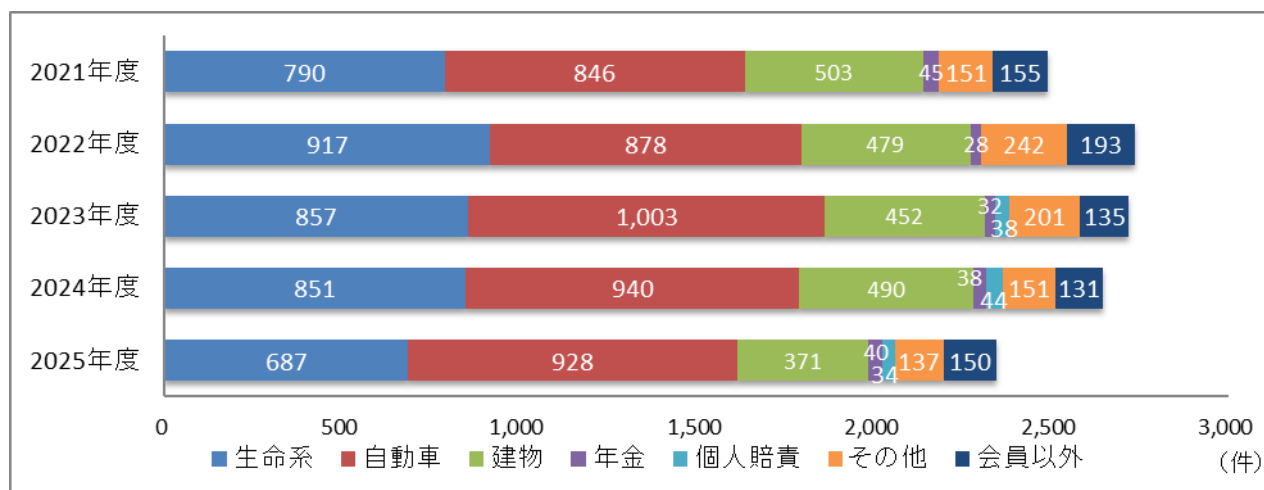
苦情件数では自動車共済が 668 件で全体の 46.5%を占めており、生命系共済が 442 件（占率 30.8%）、建物共済が 254 件（占率 17.7%）とつづき、3共済で苦情件数全体の 94.9%を占めています。

合計件数では自動車共済が 928 件で全体の 39.5%を占めており、生命系共済が 687 件（占率 29.3%）、建物共済が 371 件（占率 15.8%）とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の 84.6%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)2024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	245	26.9%	84.8%	442	30.8%	78.6%	687	29.3%	80.7%	289	562	851
自動車	260	28.6%	76.9%	668	46.5%	111.0%	928	39.5%	98.7%	338	602	940
建物	117	12.9%	86.0%	254	17.7%	71.8%	371	15.8%	75.7%	136	354	490
年金	13	1.4%	81.3%	27	1.9%	122.7%	40	1.7%	105.3%	16	22	38
個人賠償	5	0.5%	62.5%	29	2.0%	80.6%	34	1.4%	77.3%	8	36	44
その他	120	13.2%	94.5%	17	1.2%	70.8%	137	5.8%	90.7%	127	24	151
会員以外	150	16.5%	114.5%	—	—	—	150	6.4%	114.5%	131	0	131
計	910	—	87.1%	1,437	—	89.8%	2,347	—	88.7%	1,045	1,600	2,645

(図表 3) 共済種類別件数の推移



(注) 図表 2・3 とともに傷害共済については生命系に含めて計上

(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 192 件(占率 21.1%)、「事務手続(加入・保全・収納)」が 188 件(占率 20.7%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 104 件(占率 11.4%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	2025年度			2024年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	51	5.6%	98.1%	52	5.0%
しくみ問合せ・保障見直し	104	11.4%	73.2%	142	13.6%
契約内容・収納照会	70	7.7%	68.6%	102	9.8%
事務手続(加入・保全・収納)	188	20.7%	70.7%	266	25.5%
共済金請求相談	192	21.1%	90.6%	212	20.3%
協会加盟の有無	3	0.3%	300.0%	1	0.1%
団体評価問合せ	1	0.1%	25.0%	4	0.4%
会員以外の団体(苦情含む)	150	16.5%	114.5%	131	12.5%
資料請求	1	0.1%	—	0	0.0%
その他	150	16.5%	111.1%	135	12.9%
計	910	—	87.1%	1,045	—

② 苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,040 件で全体の 72.4%を占めており、前年度より 163 件減少しています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 648 件で全体の 45.1%を占めており、「対応・態度」が 363 件(占率 25.3%)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 469 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 206 件、『支払査定手続/提示内容に不満』が 73 件と続いています。この3つで苦情全体の 52.1%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 >			< 苦 情 原 因 >							2024年 度件数	前年比
			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	78		19	18	19	0	17	5	82	95.1%
	転換推進	15		6	4	5	0	0	0	15	100.0%
	告知取得	7		3	4	0	0	0	0	4	175.0%
	加入意志確認	12		4	3	3	1	0	1	7	171.4%
	契約内容確認	15		2	10	2	0	1	0	10	150.0%
	証書発行	1		0	1	0	0	0	0	1	100.0%
	その他	14		3	2	8	0	1	0	5	280.0%
	計	142	9.9%	37	42	37	1	19	6	124	114.5%
収納関係	集金	0		0	0	0	0	0	0	1	0.0%
	口座振替・振込	10		2	3	2	0	3	0	14	71.4%
	掛金払込状況	3		1	2	0	0	0	0	1	300.0%
	掛金振替貸付	0		0	0	0	0	0	0	0	-
	失効・復活	5		2	0	2	0	1	0	6	83.3%
	その他	1		1	0	0	0	0	0	0	-
	計	19		1.3%	6	5	4	0	4	0	22
	保全関係	割戻金	6		5	1	0	0	0	0	3
更新		32	11		6	7	0	7	1	37	86.5%
契約内容変更		31	11		5	8	0	6	1	42	73.8%
名義変更		10	3		1	1	0	5	0	31	32.3%
特約中途付加		2	1		0	1	0	0	0	1	200.0%
中断手続		11	1		2	1	0	7	0	5	220.0%
解約手続		55	13		5	16	3	17	1	68	80.9%
解約返戻金		6	3		3	0	0	0	0	16	37.5%
その他		23	3		6	10	0	4	0	15	153.3%
計		176	12.2%	51	29	44	3	46	3	218	80.7%
共済金関係	満期・年金	17		5	5	3	1	2	1	16	106.3%
	支払査定手続	443		73	30	206	62	66	6	531	83.4%
	支払査定結果	557		469	36	37	4	8	3	598	93.1%
	その他	23		1	0	11	1	5	5	26	88.5%
	計	1,040	72.4%	548	71	257	68	81	15	1,171	88.8%
その他	アフターフォロー	9		1	0	5	0	2	1	30	30.0%
	税務	2		1	0	1	0	0	0	0	-
	相続	1		0	0	0	0	1	0	1	100.0%
	個人情報取扱	9		2	1	6	0	0	0	3	300.0%
	当会への苦情	3		1	0	1	0	0	1	1	300.0%
	その他	36		1	0	8	3	3	21	30	120.0%
	計	60		4.2%	6	1	21	3	6	23	65
	< 苦情内容 > 合計		1,437								1,600
< 苦情原因 > 合計			648	148	363	75	156	47			
< 苦情原因 > 占率			45.1%	10.3%	25.3%	5.2%	10.9%	3.3%			
< 苦情原因 > 前年度件数			685	252	291	129	173	70			
< 苦情原因 > 前年比			94.6%	58.7%	124.7%	58.1%	90.2%	67.1%			

(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 1,599 件となり全体の 68.1% を占めています。続いて「被害者」が合計で 305 件(占率 13.0%)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			2024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)	586	64.4%	82.8%	1,013	70.5%	85.9%	1,599	68.1%	84.7%	708	1,179	1,887
被共済者	3	0.3%	42.9%	23	1.6%	255.6%	26	1.1%	162.5%	7	9	16
受取人	32	3.5%	177.8%	18	1.3%	72.0%	50	2.1%	116.3%	18	25	43
被害者	45	4.9%	75.0%	260	18.1%	89.7%	305	13.0%	87.1%	60	290	350
加入検討者	47	5.2%	85.5%	5	0.3%	166.7%	52	2.2%	89.7%	55	3	58
病院・修理業者等	19	2.1%	67.9%	22	1.5%	64.7%	41	1.7%	66.1%	28	34	62
消費者センター※	39	4.3%	105.4%	15	1.0%	100.0%	54	2.3%	103.8%	37	15	52
行政機関※	3	0.3%	30.0%	1	0.1%	—	4	0.2%	36.4%	10	1	11
業界関係者	21	2.3%	53.8%	6	0.4%	75.0%	27	1.2%	57.4%	39	8	47
その他	115	12.6%	138.6%	74	5.1%	205.6%	189	8.1%	158.8%	83	36	119
計	910	—	87.1%	1,437	—	89.8%	2,347	—	88.7%	1,045	1,600	2,645

※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 2,347 件のうち、911 件(占率 38.8%)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。(図表8①)

997 件(占率 42.5%)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。(同②)

178 件(占率 7.6%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。(同③)

60 件(占率 2.6%)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。(同④)

(図表 7) 共済相談所での対応状況

対応結果	相談			苦情			合計			2024年度	
	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	件数	占率	前年比	件数	占率
① 共済相談所で解決	362	39.8%	77.8%	549	38.2%	80.6%	911	38.8%	79.5%	1,146	43.3%
② 会員の対応窓口を案内	446	49.0%	85.3%	551	38.3%	86.5%	997	42.5%	85.9%	1,160	43.9%
③ 会員へ苦情解決を依頼	—	—	—	178	12.4%	130.9%	178	7.6%	130.9%	136	5.1%
④ 紛争解決手続きを案内	—	—	—	60	4.2%	120.0%	60	2.6%	120.0%	50	1.9%
⑤ 会員以外の窓口案内※	102	11.2%	178.9%	99	6.9%	103.1%	201	8.6%	131.4%	153	5.8%
計	910	—	87.1%	1,437	—	89.8%	2,347	—	88.7%	2,645	—

※ 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)

3. 主な相談事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 70歳満期の共済契約は70歳の誕生日で終了するのか。
- ◆ 契約内容の見直しをし、現在の契約を解約して新たに契約に換えたが、今考えると元の契約の方が良かった。契約を元に戻すことはできるのか。

【 支払関係 】

- ◆ 相続放棄しているのに、死亡共済金を受け取ることができるのか。
- ◆ 共済金請求の際、提出する書類はコピーでも良いのか。
- ◆ 入院・手術を受けたので共済金請求手続きをしたいが、どうしたらよいか。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 空き家になるので家族が解約手続きを申し出たところ、契約者でなければ受け付けられないと言われた。その際、解約方法方法をいくつか提示されたが、すべて対応できなく困っている。
- ◆ 契約を更新したら、前よりも掛金が高くなっていた。地震などの保障を追加した分は理解できるが、何故掛金が高くなるのか説明してほしい。

【 支払関係 】

- ◆ 地震で被害に遭った場合、現地を確認しないで査定することは一般的なのか。地震被害について見積書と写真で審査すると言われた。担当者の査定は不安なので、鑑定人を入れてもらうことはできないのか。
- ◆ 落雷で電化製品が壊れたので共済金を請求するが、損害証明書の記入方法や落雷証明書の取得方法を知りたい。
- ◆ 作業中に隣のマンションの塀をへこませてしまった。火災共済の支払対象になるのか。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 口座に掛金を入金しておいたが、他の引き落としが先にされてしまい、掛金を引き落としできなかった。契約は終了してしまうのか。
- ◆ 自動車共済の契約内容を変更したいが、WEB やスマートフォンで手続きできるのか。
- ◆ 自動車共済は、75歳以上でゴールド免許がブルーに変わったら、掛金の割引は変わるのか。

【 支払関係 】

- ◆ 交通事故で整形外科に通っていたが、医者の方の許可をもらって整骨院にも通所しようとしたところ、二重の通院は認められないと言われた。両方通院している事例は多々あるはずなので、なんとかしてもらいたい。

- ◆ 交通事故を起こしてしまったが、車両入替の変更手続きをしていなかったなので共済金は支払えないと言われた。被害者からいろいろと請求されていて困っている。
- ◆ 自分の子供の家に車をぶつけてしまった。親族への損害賠償は対象外なのか。

(4) その他

- ◆ 海外から連絡している。加入している共済団体に連絡したいが、連絡先がすべてフリーダイヤルなので繋がらず困っている。
- ◆ 共済に加入しているが証書が見当たらないので、再発行をしてほしい。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 入院・手術の予定が決まったので、事前に請求書類を送ってほしいと依頼したところ、退院後に書類を請求してくださいと案内された。退院後に書類を請求したら、契約が失効していると言われた。入院予定を伝えた時には何も教えてくれなかったし、口座残高に注意を促す通知も来ていなかった。契約を復活させて、共済金を支払ってほしい。
- ◆ 父が亡くなったので、死亡共済金受取人である自分が死亡共済金の請求をしたところ、父が生前に死亡共済金の受取人を変更していたことがわかった。いつ、誰に変更したのかは個人情報なので回答できないと言うが、納得できないのでなんとかして確認したい。

【 支払関係 】

- ◆ 10 年前にがんに罹患し、共済金をもらった。今回、別の部位にがんに関する共済金を請求したところ、一度しか支払われない決まりだと言うが、加入の時にそのような話は聞いていない。
- ◆ 1回目の手術共済金を請求した時には診断書を省略して手続きできた。2回目の手術共済金を請求したら、所定の診断書を提出するように言われた。なぜ前回と書類が違うのか。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 火災共済に長い間加入しているが、最近、超過共済になっていることがわかった。契約継続時に説明義務があったのではないか。超過契約分の掛金を返還してほしい。
- ◆ すでに更地になっているのに、父が契約した火災共済は有効であることがわかった。家族が解約届を提出したところ、契約者本人の意思確認が必要であり、対応方法を提案されたが、いずれも難しい。対象物件が既に存在しない状態で契約を継続することはあり得ないので、何とかしてほしい。

【 支払関係 】

- ◆ 風水害により玄関の天井が落下する被害があった。修理見積書とともに共済金を請求したところ、認定額が見積書とあまりにも乖離していたので、何度か担当者と話しをしたら、そのたびに認定額が上がり、最終的には見積書に近い評価額になったので良かったが、最初からその評価額を提示

してほしかった。

- ◆ 実家が水漏れで床等が水浸しとなり共済金を請求したところ、鑑定士がこれは経年劣化だから支払えないと言われた。経年劣化ではないと思われる箇所もあると思われるのに、一刀両断に「経年劣化」と判断したことに納得できない。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 駐車場で後退した際、自車が相手車に接触し、離れるために前進したら、別の相手車に接触してしまった。事故担当者は2事故扱いになると言うが、事故状況からは1事故扱いではないのか。等級ダウンによる掛金負担が大きくなり困っている。
- ◆ 自動車共済を他社から切り替える際、他社契約の満期日を間違えて1か月前の日付を入力してしまったため等級の引継ぎができないことが後日わかった。他社側に落ち度はなく満期日の延長はできなかったのも、切替先の加入日をなんとか前倒ししてほしい。

【 支払関係 】

- ◆ 契約者が運転中の事故で死亡した。車両共済については保障されたが、搭乗者共済については1年半以上待たされた結果、対象外となった。他に相談したらところ、死亡については大抵支払うことが多いとアドバイスされたので、今回の対象外の判断に納得できない。
- ◆ 交通事故を2回起こした。1回目の事故では弁護士特約を使用できていたが、2回目の事故では弁護士特約は使えないと言われ、理由がわからず納得できない。
- ◆ 自動車運転中に自転車との事故を起こした。今回の事故で自動車運転者はケガをすることはないので、ケガと休業補償は認められないとのことだが、医師から交通事故として診断書をもらい請求手続きをしているので対象外には納得できない。

(4) その他

- ◆ 共済金請求書類の送付を依頼したところ、郵便対応はしていないので、近くの窓口に行くよう案内された。営業時間内に訪問することは難しいので、郵便対応をしてほしい。
- ◆ 入院共済金を請求したところ、翌月の掛金引落を確認または窓口で掛金を持って行かないと共済金を支払ってもらえないと言われた。前月の掛金引落はできているし、他保険ではそのようなことを言われたことがない。

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(2025 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

2025 年度の審査委員会への申立ては、裁定申立 25 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) 申立件数の推移

申立件数	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度
裁 定	11	14	8	23	25
仲 裁	0	0	0	0	0
計	11	14	8	23	25

(2) 裁定申立案件への対応状況等

2025 年度における裁定申立案件への対応件数は 40 件(前年度 27 件)で、そのうち 23 件(前年度 12 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		2025 年度対応			2024 年度 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	1	9	10	6
	和解が成立したもの	5	4	9	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	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	0	2	2
裁定手続きが終了した件数		10	13	23	12
裁定審議を継続中の件数		15	2	17	13
申立受付後、適格性審査が未了の件数		0	0	0	2
合 計		25	15	40	27

以 上