

共済相談所活動報告（平成29年度）

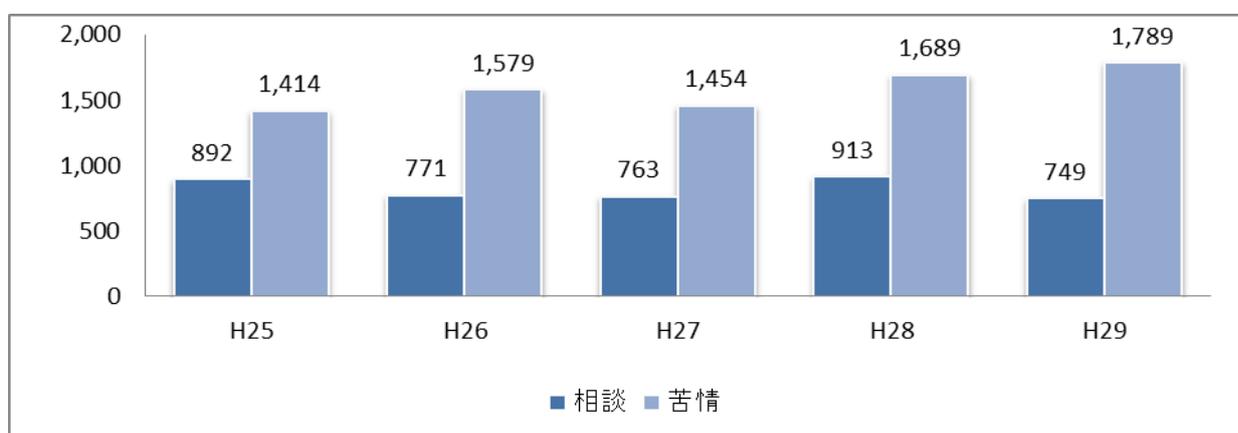
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

平成29年度の相談・苦情件数は2,538件（前年度2,602件、対前年比97.5%）となり、前年度より減少しました。

内訳は、相談件数が749件（前年度913件、対前年比82.0%）、苦情件数は1,789件（前年度1,689件、対前年比105.9%）となっており、前年度と比べて、相談件数は164件減少し、苦情件数は100件増加しました。

（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215件で全体の28.7%を占めており、自動車共済が181件（占率24.2%）、建物共済が133件（占率17.8%）とつづき、3共済で相談件数全体の70.6%を占めています。

苦情件数では自動車共済が831件で全体の46.5%を占めており、生命系共済が601件（占率33.6%）、建物共済が278件（占率15.5%）とつづき、3共済で苦情件数全体の95.6%を占めています。

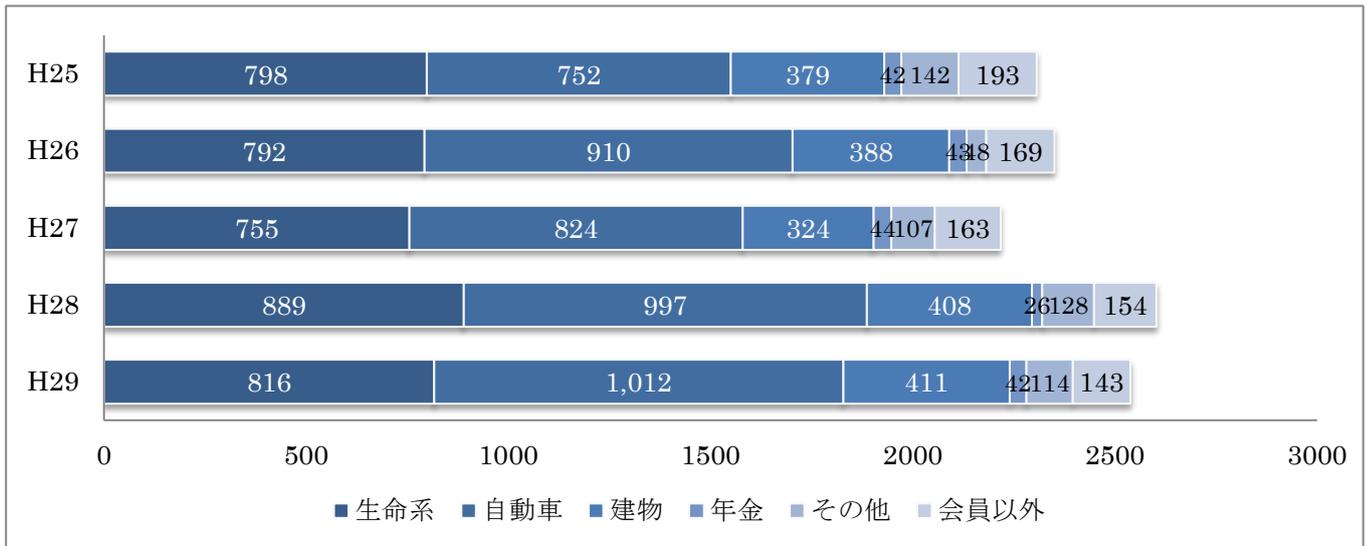
合計件数では自動車共済が1,012件で全体の39.9%を占めており、生命系共済が816件（占率32.2%）、建物共済が411件（占率16.2%）とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の88.2%を占めています。

（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			28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	215	28.7%	77.9%	601	33.6%	98.0%	816	32.2%	91.8%	276	613	889
自動車	181	24.2%	79.7%	831	46.5%	107.9%	1,012	39.9%	101.5%	227	770	997
建物	133	17.8%	89.3%	278	15.5%	107.3%	411	16.2%	100.7%	149	259	408
年金	16	2.1%	177.8%	26	1.5%	152.9%	42	1.7%	161.5%	9	17	26
その他	61	8.1%	62.2%	53	3.0%	176.7%	114	4.5%	89.1%	98	30	128
会員以外	143	19.1%	92.9%	0	—	—	143	5.6%	92.9%	154	—	154
計	749	—	82.0%	1,789	—	105.9%	2,538	—	97.5%	913	1,689	2,602

※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、平成 27 年度以降は生命系に、平成 26 年度以前はその他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、「会員以外の団体(苦情含む)」が 143 件(占率 19.1%)、「事務手続(加入・保全・収納)」が 142 件(占率 19.0%)、「共済金請求相談」が 134 件(占率 17.9%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 115 件(占率 15.4%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	29年度			28年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	62	8.3%	96.9%	64	7.0%
しくみ問合せ・保障見直し	115	15.4%	81.0%	142	15.6%
契約内容・収納照会	27	3.6%	54.0%	50	5.5%
事務手続(加入・保全・収納)	142	19.0%	86.6%	164	18.0%
共済金請求相談	134	17.9%	73.2%	183	20.0%
協会加盟の有無	5	0.7%	100.0%	5	0.5%
団体評価問合せ	7	0.9%	77.8%	9	1.0%
会員以外の団体(苦情含む)	143	19.1%	92.9%	154	16.9%
資料請求	1	0.1%	—	0	0.0%
その他	113	15.1%	79.6%	142	15.6%
計	749	—	82.0%	913	—

②苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,240 件で全体の 69.3%を占めているが、前年度と比較すると 42 件減少しています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 790 件で全体の 44.2%を占めており、「対応・態度」が 397 件(占率 22.2%)と続いています。

苦情項目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 524 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 280 件と続いています。この2つで苦情全体の 44.9%を占めています。

(図表5) 苦情内容別・苦情原因別件数

＜苦情項目＞	件数	占率	＜苦情原因＞						前年同期 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 負荷大	その他		
新契約関係	募集行為	60	8	29	15		6	2	50	120.0%
	転換推進	14	1	13					6	233.3%
	告知取得	15	14	1					8	187.5%
	加入意志確認	7		6	1				14	50.0%
	契約内容確認	79	6	63	5	3	2		30	263.3%
	証書発行	7		1	2	4			5	140.0%
	その他	10	2	6	1	1			17	58.8%
	計	192	10.7%	31	119	24	8	8	2	130
収納関係	集金	1	1						2	50.0%
	口座振替・振込	11	2	1	7			1	11	100.0%
	掛金払込状況	8	2	4	1			1	10	80.0%
	掛金振替貸付								1	—
	失効・復活	12	9		1			2	3	400.0%
	その他	2	2						3	66.7%
計	34	1.9%	16	5	9		2	2	30	113.3%
保全関係	割戻金	6	3	3					5	120.0%
	更新	45	13	19	7		6		13	346.2%
	契約内容変更	68	16	37	7	1	5	2	47	144.7%
	名義変更	18	7	8	2		1		7	257.1%
	特約中途付加									—
	中断手続	11	2	3	3			3	3	366.7%
	解約手続	69	20	19	13	3	14		58	119.0%
	解約返戻金	19	6	11	2				13	146.2%
	その他	20	7	3	7		1	2	19	105.3%
計	256	14.3%	74	103	41	4	30	4	165	155.2%
共済金関係	満期・年金	22	8	5	1	7	1		10	220.0%
	支払査定手続	610	123	52	280	88	65	2	625	97.6%
	支払査定結果	597	524	40	20	4	7	2	626	95.4%
	その他	11	4	1	2			4	21	52.4%
	計	1,240	69.3%	659	98	303	99	73	8	1,282
その他	アフターフォロー	8		1	4		1	2	22	36.4%
	税務	2			2				3	66.7%
	相続	1					1		1	100.0%
	個人情報取扱	7	1	1	4		1		10	70.0%
	当会への苦情	5	2			1	1	1	4	125.0%
	その他	44	7	1	10	2	2	22	42	104.8%
	計	67	3.7%	10	3	20	3	6	25	82
＜苦情項目＞合計	1,789								1,689	105.9%
＜苦情原因＞合計			790	328	397	114	119	41		
＜苦情原因＞占率			44.2%	18.3%	22.2%	6.4%	6.7%	2.3%		
＜苦情原因＞前年度件数			675	307	387	185	94	41		
＜苦情原因＞前年比			117.0%	106.8%	102.6%	61.6%	126.6%	100.0%		

(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 1,655 件となり全体の 65.2% を占めています。続いて「被害者」が合計で 489 件(占率 19.3%)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			前年度件数		
	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)	442	59.0%	81.4%	1,213	67.8%	109.6%	1,655	65.2%	100.3%	543	1,107	1,650
被共済者	16	2.1%	80.0%	35	2.0%	76.1%	51	2.0%	77.3%	20	46	66
受取人	7	0.9%	77.8%	16	0.9%	106.7%	23	0.9%	95.8%	9	15	24
被害者	56	7.5%	94.9%	433	24.2%	104.6%	489	19.3%	103.4%	59	414	473
加入検討者	77	10.3%	102.7%	8	0.4%	47.1%	85	3.3%	92.4%	75	17	92
病院・修理業者等	11	1.5%	84.6%	27	1.5%	117.4%	38	1.5%	105.6%	13	23	36
消費者センター経由※	61	8.1%	78.2%	31	1.7%	147.6%	92	3.6%	92.9%	78	21	99
行政機関経由※	8	1.1%	133.3%	0	0.0%	—	8	0.3%	133.3%	6	0	6
業界関係者	16	2.1%	88.9%	2	0.1%	40.0%	18	0.7%	78.3%	18	5	23
その他	55	7.3%	59.8%	24	1.3%	58.5%	79	3.1%	59.4%	92	41	133
計	749	—	82.0%	1,789	—	105.9%	2,538	—	97.5%	913	1,689	2,602

※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 2,538 件のうち、992 件(占率 39.1%)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。

926 件(占率 36.5%)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。

335 件(占率 13.2%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

43 件(占率 1.7%)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			28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	316	42.2%	610	34.1%	926	36.5%	106.8%	867	33.3%
会員の対応窓口を案内	337	45.0%	655	36.6%	992	39.1%	95.3%	1,041	40.0%
会員へ苦情解決を依頼	1	0.1%	334	18.7%	335	13.2%	73.8%	454	17.4%
紛争解決手続きを案内	—	—	43	2.4%	43	1.7%	100.0%	43	1.7%
会員以外の窓口案内※	95	12.7%	147	8.2%	242	9.5%	122.8%	197	7.6%
計	749	—	1,789	—	2,538	—	97.5%	2,602	—

※ 会員以外の窓口:自動車賠償に関する紛争機関(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 】

- ◆ 保障の見直しのため、現在加入中の医療付終身共済を払済契約とするように申し出たところ、現在そのような取り扱いはできないと言われたが、そのとおりか。
- ◆ 「健康状態にかかわらず加入できる」とチラシに記載されているにも関わらず、告知（追加告知）を求められた。このようなケースでも告知義務はあるのか。
- ◆ 年金開始日の繰り下げを申し出たところ、年金開始日から2年以内になると契約内容変更はできないと言われたが、本当なのか。
- ◆ 昨年、生命共済にがん特約を付帯して加入した。2年前の健康診断で良性腫瘍（しこり）があり放置していたが、最近の検査でがんとの結果が出た。昨年加入時の告知項目に「悪性腫瘍があるか」とあったが、当時は良性腫瘍であったことから「なし」と告知した。しこりに関する告知項目はなく告知していないが、がん特約は有効中と考えてよいか。

【 支払関係 】

- ◆ これから共済金請求をする予定であるが、加入している共済を担保にした貸付金がある場合は、いったん貸付金を返済する必要があるのか。その場合、改めて借りることはできるのか。
- ◆ 生命保険と生命共済に加入しており、先般、のう胞を原因とする抜歯手術を受け、両方に請求した。生保は支払対象となったが、共済は原因を問わず対象外となったため、適正な判断かどうか確認したい。
- ◆ 脱臼骨折を受傷し、入院したので医療共済の共済金を請求した。共済金が支払われると、その後の掛金が上がるのか。また、今後新たな共済・保険に加入する場合、骨折による入院が問題になることがあるのか。
- ◆ 生命共済に加入している父親が死亡した。子である自分が死亡共済金受取人になるとの連絡を受け戸籍等を取り寄せたが、父親の再婚相手が外国人で、戸籍上死亡の事実が確認できない。何かよい方法はないか。
- ◆ 現在加入している傷害共済の約款を見ると、普通傷害共済の他に就業中傷害共済というものもあるが、普通傷害共済に加入していれば一般生活、就業中の傷害いずれも支払対象になるのか。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 火災共済に加入しようと思い、申込書を取り寄せた。申込書に建物の建築時期を記入する欄があるが、建築時期によって保障内容や掛金に相違が生じるのか。
- ◆ 一つの建物を対象として複数の火災共済を申し込むことはできるのか。できるとした場合、重複契約、掛金返還等共済団体側の説明・物件確認責任はどの程度までであるのか。
- ◆ 建物共済加入を検討しているが、建物の外壁に使用されているALC板の外壁は軽量鉄骨造であっても、鉄筋コンクリート造と同等の取扱いになるのか。

- ◆ 火災共済に構造区分は木造で加入していたが、このたび損保の火災保険に変更したところ、構造区分は鉄骨となった。そこで、加入していた共済団体に、構造区分について木造として高い掛金を支払ってきたのではないかと確認したところ、「これまで加入していた火災共済は木造も鉄骨も同じ掛金であった」と説明を受けたが、本当なのか確認したい。
- ◆ 加入している建物共済の更新案内が届いた。現在は年に2～3回程度様子を見に行っている程度で実態として常に居住している者はいない状況である。居住していない建物は引き受けられないと聞いたこともあるが、更新することができるのか。

【 支払関係 】

- ◆ 隣家から延焼し自宅が全焼した。建物は保険会社、家財は共済に加入しており、双方に請求を行ったが、家財共済金の支払にあたり、「隣家の出火が重過失にあたる場合、契約者に重過失が認められる場合は支払共済金を返還する」旨の同意書提出を求められた。規約等を確認しても、その旨の記載は見当たらないが、適正な手続きなのか。
- ◆ 所有するアパートが火災になり、共済金の支払いを受けた。今後もアパート経営を維持していくには、修繕ではなく建て直しが必要になる。建物の建て直しにかかる費用までは補償できないのか。
- ◆ 建物共済に加入しているが、設置が義務付けられた住宅用火災報知器を設置していない状況で火災が発生した場合、法令違反等を理由に共済金が払われないことになるのか。
- ◆ 強風により屋根瓦がずれて雨漏り損害を受けた。共済金請求にあたって確認したところ、罹災証明は市区町村（長）が発行する罹災証明書に準じて、地域の自治会代表者が署名押印した書類でもよいとのことであるが、こうした対応は一般的なのか。
- ◆ 骨董品的な価値があるオーディオ装置を含めて家財を保障する共済に加入している。火災等で被災しこのような骨董的価値のある家財に損害が発生した場合、十分な保障を受けられるか確認したい。
- ◆ ゲリラ豪雨により、自宅敷地内の土止めブロックが崩れ、隣家に損害を与えてしまった。火災共済と個人賠償共済に加入しており、個人賠償共済で隣家の損害賠償共済金は支払われたが、土止めブロックの修復費用は認められなかった。今後の損害防止費用と位置づけ、火災共済で支払ってもらえないものか。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済に加入している。保険会社に変更しようとしたが、前契約の自動車共済の解約手続きが終了していないので等級引継できないと説明されたが、本当なのか。
- ◆ 自動車共済に弁護士費用補償特約を付帯している。現在の契約で同特約を使うと、次回更新する契約に付帯できなくなると聞いた。そのような規定はどこにあるのか教えてほしい。
- ◆ 自動車共済に加入しているが、これまで共済車両を運転していた同居の子供が結婚して別居することとなった。このような場合、何らかの手続きが必要なのか。
- ◆ 自動車共済の対人・対物賠償共済金額を無制限で契約を勧める団体が多いが、対人無制限は理解できるものの、対物無制限は不要ではないか。対物は無制限以外の金額で契約して

も差し支えないのか。

【 支払関係 】

- ◆ 自動車事故に遭い、現在通院加療中で仕事も休んでいる状況のため、生活に困窮している。仮払いとして、先に休業損害にかかる共済金を請求することはできるのか。
- ◆ 自動車を運転中、自身が住むアパートのエアコン室外機とフラワーボックスを損壊してしまった。アパートの管理業者を介して弁償する必要があり、自動車共済加入先に事故通知したところ、対物賠償では免責となると回答を受けた。その明確な理由を知りたい。
- ◆ 加害者が加入する共済団体から、休業補償の認定にあたって証明書を求められた。被害者自身が勤務する会社が発行した証明書を提出したところ、加えて源泉徴収票、所得証明書の提出を求められた。以前、交通事故にあった時に請求した保険からはこのようなことはなかったが、共済ではこれが一般的なのか。
- ◆ 加害者が加入する共済団体から、人身損害について被害者請求をしてほしいとの連絡があった。どうして、被害者が請求しなくてはいけないのか。
- ◆ 自動車事故に遭い、整形外科病院で治療中であるが、復職するため近くの整骨院に転院したいと申し出たところ、現在治療中の整形外科の同意・紹介が条件とも言われたが、そのような医師の同意は一般的に必要なのか。

(4) その他

- ◆ 共済の募集人は何らかの資格を持って募集活動をしているのか。また、共済団体が保険会社の商品を販売していると聞くが、どういうことなのか。
- ◆ 知人から〇〇株式会社が取扱う共済商品をすすめられ、かつ代理店にならないかと勧誘されている。この会社が扱う商品は掛金も安く魅力を感じるが、これまでに聞いたことのない会社や商品名で不安があり、そちらで確認できる会社か教えてほしい。
- ◆ 銀行では保険加入を条件として預金金利を優遇することは禁じられていると思うが、共済を扱う団体は共済加入を条件に他事業利用の優遇をすることを許されているのか。
- ◆ 勤務する会社が福利厚生の一環として、従業員を被共済者とする火災共済を提供していたが、これが廃止されることとなった。被共済者である従業員の同意もなく一方的に廃止することができるのか。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 加入している生命共済を、元夫の求めに応じて解約し解約返戻金を元夫の口座に振り込んだことが判明した。本人の意思によるものではなく、明らかに不適切な手続きであることから、解約前の状態に戻す適切な対処を求める。
- ◆ 加入していた生命共済の解約を2か月前に申し出し、解約手続書類も送付した。しかし、契約は自動更新され、掛金も引き落としされたため、共済団体に確認したところ、「解約書類は受け取っておらず、契約が更新されたので、少なくとも1か月分の掛金の返金はできない」と言われ困っている。
- ◆ 以前、推進担当者に勧められ終身共済に加入した。その時、将来的に掛金負担が増加したら共済金額は減額すればよいとアドバイスを受けた。このほど、加入時に勧められた通り減額を申し出たところ、不可能と言われ、掛金が払えなくなったら一方的に立替払いがされた。加入時説明と違う対応に加え契約者の意思に反した立替払いを実施するのは、おかしいではないか。
- ◆ 母親が生命共済に加入している。認知症の症状が進んできたので、共済金受取人変更を申し出たところ、成年後見人を立てる必要があると言われた。裁判所等に成年後見人選定手続きを確認すると、かなり手間のかかることがわかり困っている。契約者事情に配慮した代替手続きはないのか。
- ◆ 複数の医療共済に加入しており、保障点検を行い、一部を解約した。ところが、解約届を提出していない契約まで解約されてしまったので、訂正を求めたところ、口頭で説明済みなので解約は有効と言われ受け入れてもらえないが、どうしたらよいか。
- ◆ 以前、年金共済の支払開始年齢更新手続きを行った。今般、年金支払開始案内を受け取り、年金額を確認したところ、更新時に提示されていた金額より大幅に少なかったため、問い合わせをしたところ、案内した金額に誤りがあったと言われた。誤案内の謝罪で済まされるのではなく、開始年齢更新時に遡って無効を主張する。
- ◆ 加入している傷害共済の解約を申し出たところ、未経過掛金の返還はできないと言われたが、未経過期間に対応する掛金は払い戻されてしかるべきではないか。

【 支払関係 】

- ◆ このたび、先進医療のレーザーによる白内障手術を行い、共済金請求を行った。その結果、入院共済金の対象となる入院をしないと先進医療共済金は支払対象とならないとの通知があった。パンフレットには非常に小さい文字で記載してあると言うが、あまりにひどいのではないか。
- ◆ 双子の子供を被共済者として同時期に同内容の生命共済に加入した。先般、双子が偶然、同時期に同じ病気を患い入院をした。加入先共済団体に双子とも請求を行ったところ、一人は間もなく共済金支払通知があったが、もう一人については調査をした結果、告知相違により契約解除の通知が来た。契約時の対応は双子に対して同じ対応であったのに、何故判断が異なるのか納得できない。

- ◆ 配偶者が昨年脳梗塞、今年に入って脳腫瘍で入院したため、入院共済金を請求したところ、今回の脳腫瘍は前回の脳梗塞からの一連の病気として全期間支払の対象とならなかった。脳梗塞と脳腫瘍は担当医も別なものと言っている。共済とはそんな制度なのか。
- ◆ 交通事故で受傷し頸椎捻挫の治療を行っている。傷害共済に加入しているので請求したところ、接骨院に通院した期間は認められないと言われているが、おかしいのではないか。
- ◆ 傷害共済に加入している。転倒により打撲したため診断書、通院記録簿を取得し請求したが、「日常生活に支障のないけが」として支払要件に該当しないとの回答文書が届いたが納得できない。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 30年ほど前から自動継続で加入している火災共済があるが、いつの間にか掛金区分が鉄骨から木造に変わっていた。加入先共済団体に契約当時の契約書の開示を求めるも、のらりくらりとかわされるばかりか、契約時から鉄骨であった証明を出せと言われる始末である。このような対応をされ不信感が増している。
- ◆ 火災共済に加入しているが、共済対象物件の建て直しをするため、解体日を解約日とする解約通知を提出した。ところが、共済担当者から「当該物件に住んでいないなら、保障できない」との連絡が入った。解体日まで家具類を置いておくこと、たまに寝泊りを含め使用することから解体日付の解約を希望したと伝えても、「毎日住んでいなければダメ」との説明だけである。
- ◆ 昨年、建物共済への加入を共済団体窓口にて相談した際、提示された保障額の見積有効期限は翌月までであるが、共済掛金は来年同時期加入でも変わらないと説明を受けた。それであれば、契約は翌年度にすると伝え、今年になって申し込みに行ったところ、共済掛金が昨年度提示額より30万円も高くなると説明を受けた。担当者の説明・案内に基づき契約を延期したのだから、当初提示の掛金額で加入したい。
- ◆ 契約者である父親が病気入院をしたため、加入している建物共済の契約者変更を申し出たところ、本人の来店手続きを求められた。その後、父親が死亡したため、契約者の変更を申し出たが、相続人全員からの同意が必要と言われ、やむなく解約を申し出たところ自動振替貸付になっており解約も受け付けられないという始末である。このような一方的な対応が許されてよいのか。
- ◆ 建物共済の契約締結に際して、提示された再取得価額があまりにも高い。建物自体は大正時代からのもので、過去に一度だけ補修した状態である。共済掛金に関することなので計算根拠の説明を求めたが的を射た説明が得られず困惑している。

【 支払関係 】

- ◆ 火災共済に加入している。自宅火災により共済金請求を行った。火災ならびに消化活動により損傷し処分した衣類はクリーニング代程度を認定、靴などは持ち出し可能ということで否認された。これが本当に適正な査定なのか。
- ◆ 寒波で床下の水道管が破裂したが、しばらく気が付かず床下内で水漏れが続いた。そのた

め、床下にたまった水を排水し乾かす必要が生じた。建物共済に加入しており、請求したところ、「修理・交換がなければ共済金は支払えない」と言われた。約款にはそのようなことは書いてないと伝えたら「共済としてはそうやっている」と言われた。納得できず、おかしいのではと説明を求めたが、対応してくれない。

- ◆ 自宅が泥棒に入られたので、盗難保障の共済金を請求したところ、ピッキングの形跡がないので、支払いはできないと断られた。警察署にも届け出ているし、ピッキングだけが盗難保障の対象ではないだろう。
- ◆ 家のブロック塀が台風により倒壊し、共済金を請求したが対象外とされた。共済団体はグループマップの写真を根拠に台風以前より亀裂があったとか、補強も建築基準法に基づいてないと説明するが、到底納得できる理由ではない。
- ◆ 大雪により屋根の雪下ろしの準備をしていたところ、屋根から落ちてきた雪の下敷きになり死亡した。加入している建物共済の対象住居に住んでいる家族が傷害を負った場合、共済金が出ると聞いて請求したところ、「屋根の上で作業を行っていないと対象とならない」との回答である。屋根の上でも下でも雪害により受傷したのにおかしいのではないか。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済を保険会社へ乗り換えようとした際、契約先共済団体から「中断証明書」の発行を受けた。乗り換え先の保険会社に持参すると、廃車等のない乗り換えなので「中断証明書」は不要であり、中断の取り消しを行わないと等級引継ができませんと言われた。共済団体に中断の取り消しを求めたところ、不可能と言われる始末である。そもそも不要な中断処理を行っているものであり、等級引継ができるように対処してほしい。
- ◆ 自動車共済の申し込みにあたって、共済団体より運転者の年齢が21歳以上限定補償の対象となるまでの間、車両補償を損害限定担保とするように勧められ加入した。申出人が21歳の誕生日を迎え、年齢条件の変更、車両補償の全損害担保への変更を申し出たところ、車両全損害担保への変更はできないと言われた。そもそも、勧められたとおりに加入しているのに、まったく納得できない。
- ◆ 自動車共済の更新日の2か月前に解約届を提出しているが、更新月に掛金の引き落としがされていた。契約者からの意思表示を無視した手続きは問題である。
- ◆ 自動車共済に2台加入している。うち1台は20等級、もう1台は10等級である。10等級の方の車両を残して、20等級の車両と入れ替えをしたいが、加入先共済団体からそのような入れ替えはできないとだけ言われた。どうしてできないのか説明がない。20等級の方の車両を廃車しないとだめなのか。契約者が理解できる説明をしてほしい。
- ◆ これまで自動車共済に加入していたが、損保の自動車保険に乗り換えた。損保の手続きが終了した後、これまで加入していた自動車共済と重複していることが発覚した。損保契約時点でこれまでの自動車共済を解約するよう損保から指示を受け、共済団体に依頼したが、解約申出日を解約日とされ損保と重複する期間が解消できない。その結果、等級引継ができない状況となり非常に困惑している。

【 支払関係 】

- ◆ 高速道路を走行中、先行車両がはじいた物体が車体に当たり破損した。加入先共済団体からの説明では、飛来中、落下中の物体との衝突は支払対象となるが、一度落下した物がバウンドして衝突した場合は対象外とのことである。バウンドして再度飛来中の物体との衝突なのに、解釈の相違が理解不能である。
- ◆ 申出人は自動車修理業者。自動車共済加入の事故車両が搬入され、代車対応することになったが、「代車認定期間は法律で2週間と決まっているので、共済金も2週間で打ち切りになる。」と言われた。修理内容や全損であれば買い替え対応期間により代車必要期間は異なると考える。一律に2週間打ち切りというのは納得できるものではない。
- ◆ 自動車共済に加入する申出人が運転する自家用乗用車が脱輪したため、トラクターを使用しけん引したところ、乗用車が破損してしまった。加入する共済団体に事故報告したところ、共済金は出ないと即答された。なぜ、支払われないのか理解できる説明を求めたい。
- ◆ 申出人が営業している飲食店に自動車が飛び込んで店舗施設・設備が損壊した。当該自動車加入先共済団体からは店舗損壊部分の賠償しか受けられなかった。店舗を休業せざるをえなかった期間の損害も請求したが、根拠がなく支払えないとの回答であった。実際に生じた損害を請求しているのに、これでは共済の存在する意味はない。
- ◆ 片側2車線の道路を走行中、対向車線をオーバーしてきた車両があり、先行していた車両は衝突したが自車は回避することができた。しかし、急ブレーキの反動で頸部痛を発症し治療をすることになり、相手方自動車共済加入先に共済金請求をしたが、未接触のため交通事故とは言えず共済金は払えないと言われた。警察に確認すると人身扱いの交通事故証明書を発行するとのことであり、支払対象にならないというのはおかしいのではないかと。

(4) その他

- ◆ 個人賠償共済に加入している。子供が学校で友人にけがをさせてしまった。共済金を請求したところ、「お互いのふざけあい」として共済金支払対象とならなかった。加入するときは子供の事故は何でも支払うみたいなことを言われたのに納得できない。
- ◆ 知人の家のふすま1枚を誤って破損させてしまった。破損した1枚のみを交換すると色柄が替わってしまうので4枚セットの交換が必要である。加入している賠償責任共済では1枚のみの保障と言われているが、このような取り扱いは適正なのか。
- ◆ 自宅の敷地内にある水道管のふたの上を車が通過した際、ふたが浮き上がりその車のタイヤをパンクさせてしまった。個人賠償共済に加入していたので請求したところ、通常車が通る場所ではなく民法上も共済金の対象外とのことであった。その場所は配達などで他人の車が頻繁に通る場所であり、民法上共済金対象外という説明も理解できない。
- ◆ 加入している共済の申込書控えを受領し忘れたため、加入時の担当者に要求したところ、「控えは破棄した。共済証書を送付するので、そちらで確認すればよい」と言われた。他に加入している共済の申込書控えを見ると、証書と一緒に大切に保管する旨の記載がある。以前にも同様のことがあり、このような対応に不信感が生じるばかりである。

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立てがあり、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(平成 30 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(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

平成 29 年度の審査委員会への申立ては、裁定申立 41 件・仲裁申立 0 件でした。
会員別には、4会員団体の契約関係者から申し立てがありました。

(図表 8) 申立件数の推移

申立件数	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
裁 定	22	27	41	33	41
仲 裁	0	0	0	0	0
計	22	27	41	33	41

(2) 裁定申立案件への対応状況等

平成 29 年度における裁定申立案件への対応件数は 61 件(前年度 46 件)で、そのうち 39 件(前年度 26 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		平成 29 年度対応			前年度 件数
		29 年度申立分	28 年度申立分	計	
審議 結果 等	裁定書を交付して終了したもの	9	7	16	10
	和解が成立したもの	3	9	12	6
	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	1	2	4
	申立取下げ (申立人から裁定申立てが取下げられたもの)	3	1	4	2
	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)	3	2	5	4
裁定手続きが終了した件数		19	20	39	26
裁定審議を継続中の件数		11	0	11	15
申立受付後、適格性審査が未了の件数		11	0	11	5
合 計		41	20	61	46

(3) 審議終了案件の内訳

平成 29 年度に裁定手続きを終了した案件から「申立取下げ」と「申立不受理」を除いた審議終了案件 30 件についての「共済種類」および「請求内容」の内訳は下表のとおりです。

(図表 10) 審議終了案件の共済種類・請求内容

審議終了案件の請求内容	共済種類				合計	前年度 件数
	生命系共済	年金共済	火災共済 (自然災害含む)	自動車共済		
契約(転換)無効・変更確認、掛金返還請求	4		1	2	7	3
年金・割戻金・満期金・配当金等の請求					0	0
死亡・入通院・手術・災害等の共済金請求	12		3	2	17	14
重度障害・後遺障害の認定と共済金請求	6				6	3
合 計	22	0	4	4	30	20
前年度件数	11	1	4	4	20	

以 上