

共済相談所活動報告（2019年度）

I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2019年度の相談・苦情件数は2,850件(前年度2,828件、対前年比100.8%)となり、前年度と同程度でした。

内訳は、相談件数が948件(前年度884件、対前年比107.2%)、苦情件数は1,902件(前年度1,944件、対前年比97.8%)となっており、前年度と比べて、相談件数は64件の増加、苦情件数は42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244件で全体の25.7%を占めており、生命系共済が231件(占率24.4%)、建物共済が166件(占率17.5%)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768件で全体の40.4%を占めており、生命系共済が528件(占率27.8%)、建物共済が507件(占率26.7%)とつづき、3共済で苦情件数全体の94.9%を占めています。

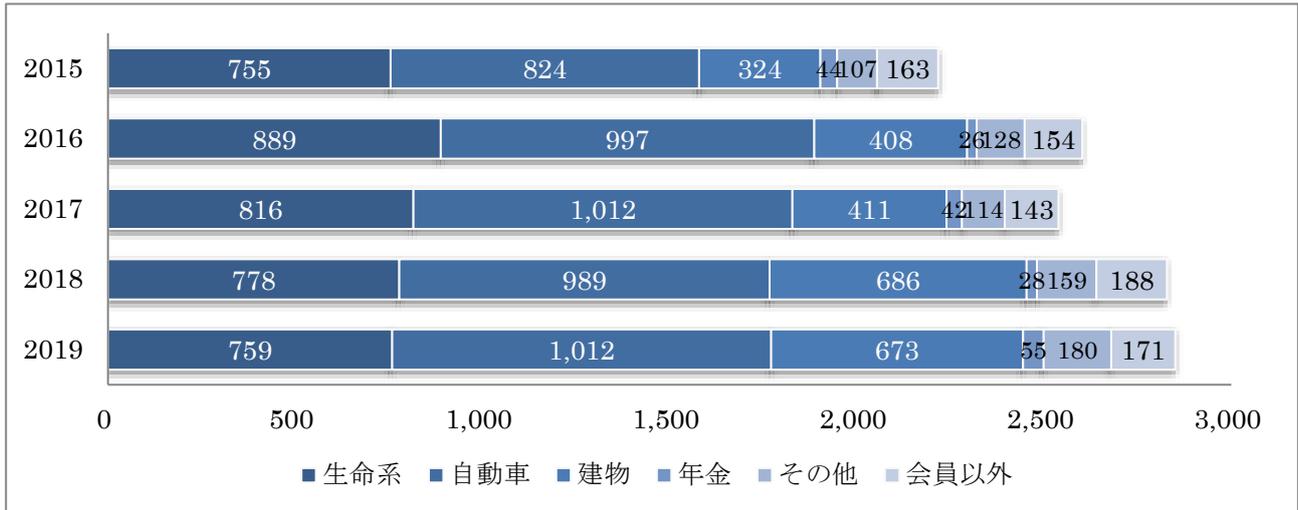
合計件数では自動車共済が1,012件で全体の35.5%を占めており、生命系共済が759件(占率26.6%)、建物共済が673件(占率23.6%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の85.7%を占めています。

(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)2018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	231	24.4%	112.1%	528	27.8%	92.3%	759	26.6%	97.6%	206	572	778
自動車	244	25.7%	141.0%	768	40.4%	94.1%	1,012	35.5%	102.3%	173	816	989
建物	166	17.5%	81.4%	507	26.7%	105.2%	673	23.6%	98.1%	204	482	686
年金	25	2.6%	208.3%	30	1.6%	187.5%	55	1.9%	196.4%	12	16	28
その他	111	11.7%	109.9%	69	3.6%	119.0%	180	6.3%	113.2%	101	58	159
会員以外	171	18.0%	91.0%	0	—	—	171	6.0%	91.0%	188	—	188
計	948	—	107.2%	1,902	—	97.8%	2,850	—	100.8%	884	1,944	2,828

※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、「事務手続(加入・保全・収納)」が 218 件(占率 23.0%)、「共済金請求相談」が 171 件(占率 18.0%)、「会員以外の団体(苦情含む)」が 171 件(占率 18.0%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 163 件(占率 17.2%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	2019年度			2018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	5.4%	72.9%	70	7.9%
しくみ問合せ・保障見直し	163	17.2%	123.5%	132	14.9%
契約内容・収納照会	44	4.6%	102.3%	43	4.9%
事務手続(加入・保全・収納)	218	23.0%	141.6%	154	17.4%
共済金請求相談	171	18.0%	109.6%	156	17.6%
協会加盟の有無	1	0.1%	100.0%	1	0.1%
団体評価問合せ	16	1.7%	266.7%	6	0.7%
会員以外の団体(苦情含む)	171	18.0%	91.0%	188	21.3%
資料請求	2	0.2%	—	1	0.1%
その他	111	11.7%	83.5%	133	15.0%
計	948	—	107.2%	884	—

②苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,343 件で全体の 70.6%を占めているが、前年度より 97 件減少しています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 807 件で全体の 42.4%を占めており、「対応・態度」が 500 件(占率 26.3%)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 491 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 302 件と続いています。この2つで苦情全体の 41.7%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 >						2018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	142		22	48	40	3	18	11	70	202.9%
	転換推進	12		1	5	6				11	109.1%
	告知取得	6		4		2				21	28.6%
	加入意志確認	13		1	5	6		1		5	260.0%
	契約内容確認	22		3	13	4		2		47	46.8%
	証書発行	9			2	2	4	1		1	900.0%
	その他	13		1	2	5		1	4	7	185.7%
	計	217	11.4%	32	75	65	7	23	15	162	134.0%
収納関係	集金									2	
	口座振替・振込	9		1	2	2		4		10	90.0%
	掛金払込状況	3		1		1			1	11	27.3%
	掛金振替貸付										—
	失効・復活	15		8	5	1		1		7	214.3%
	その他	2		1		1				3	66.7%
	計	29	1.5%	11	7	5		5	1	33	87.9%
保全関係	割戻金	3		2	1					4	75.0%
	更新	32		8	7	6	1	6	4	40	80.0%
	契約内容変更	65		8	23	19	2	9	4	46	141.3%
	名義変更	18		9	2	5		2		11	163.6%
	特約中途付加										—
	中断手続	7		2	1			4		7	100.0%
	解約手続	87		50	7	13	1	10	6	87	100.0%
	解約返戻金	16		12	3		1			12	133.3%
	その他	12		1	4	5	1	1		21	57.1%
	計	240	12.6%	92	48	48	6	32	14	228	105.3%
共済金関係	満期・年金	15		5	4	2	1	3		19	78.9%
	支払査定手続	714		165	79	302	108	57	3	842	84.8%
	支払査定結果	596		491	63	31	5	4	2	568	104.9%
	その他	18		5		11			2	11	163.6%
	計	1,343	70.6%	666	146	346	114	64	7	1,440	93.3%
その他	アフターフォロー	14			2	10		2		4	350.0%
	税務									6	
	相続	3		1		2				3	100.0%
	個人情報取扱	6				5			1	9	66.7%
	当会への苦情	10		1		6	1		2	6	166.7%
	その他	40		4	1	13		5	17	53	75.5%
	計	73	3.8%	6	3	36	1	7	20	81	90.1%
< 苦情項目 > 合計	1,902								1,944	97.8%	
< 苦情原因 > 合計			807	279	500	128	131	57			
< 苦情原因 > 占率			42.4%	14.7%	26.3%	6.7%	6.9%	3.0%			
< 苦情原因 > 前年度件数			802	247	561	126	180	28			
< 苦情原因 > 前年比			100.6%	113.0%	89.1%	101.6%	72.8%	203.6%			

(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 2,048 件となり全体の 71.9% を占めています。続いて「被害者」が合計で 395 件(占率 13.9%)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			2018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)	671	70.8%	114.5%	1,377	72.4%	104.2%	2,048	71.9%	107.4%	586	1,321	1,907
被共済者	7	0.7%	63.6%	39	2.1%	100.0%	46	1.6%	92.0%	11	39	50
受取人	9	0.9%	225.0%	18	0.9%	180.0%	27	0.9%	192.9%	4	10	14
被害者	55	5.8%	100.0%	340	17.9%	79.8%	395	13.9%	82.1%	55	426	481
加入検討者	54	5.7%	81.8%	4	0.2%	28.6%	58	2.0%	72.5%	66	14	80
病院・修理業者等	12	1.3%	150.0%	55	2.9%	110.0%	67	2.4%	115.5%	8	50	58
消費者センター経由※	54	5.7%	94.7%	35	1.8%	94.6%	89	3.1%	94.7%	57	37	94
行政機関経由※	7	0.7%	77.8%	1	0.1%	—	8	0.3%	66.7%	9	3	12
業界関係者	18	1.9%	150.0%	12	0.6%	63.2%	30	1.1%	96.8%	12	19	31
その他	61	6.4%	80.3%	21	1.1%	84.0%	82	2.9%	81.2%	76	25	101
計	948	—	107.2%	1,902	—	97.8%	2,850	—	100.8%	884	1,944	2,828

※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 2,850 件のうち、1,066 件(占率 37.4%)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。

1,156 件(占率 40.6%)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。

335 件(占率 11.8%)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			2018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	394	41.6%	672	35.3%	1,066	37.4%	122.4%	871	30.8%
会員の対応窓口を案内	455	48.0%	701	36.9%	1,156	40.6%	95.1%	1,215	43.0%
会員へ苦情解決を依頼	1	0.1%	334	17.6%	335	11.8%	83.1%	403	14.3%
紛争解決手続きを案内	—	—	17	0.9%	17	0.6%	51.5%	33	1.2%
会員以外の窓口案内※	98	10.3%	178	9.4%	276	9.7%	90.2%	306	10.8%
計	948	—	1,902	—	2,850	—	100.8%	2,828	—

※ 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 】

- ◆ 加入申込み時の告知事項に、担当者から過去の健康状態について「腰痛は『いいえ』と記入してください」と言われたので、言われたとおり『いいえ』と記入したが、共済金が支払われるか心配になった。
- ◆ 生命共済の加入を検討しているが、共済には生命保険契約者保護機構のようなものはあるのか。
- ◆ 生命共済・医療共済への加入を検討している。70歳の女性が加入できるものはあるか。

【 支払関係 】

- ◆ 交通事故により、頸部に疼痛が残っている。A共済では「局部に神経症状を残すもの」として後遺障害に認定されたが、B共済では、同じ診断書を提出したにもかかわらず非該当となった。共済団体によってこのような違いが生じることがあるのか。
- ◆ 病気による重度障害共済金の請求をするが、共済契約のしおりやパンフレットに労働災害保険障害等級に準ずるとの説明記載がある。これはどういうことか。
- ◆ 内縁の夫が死亡したため、共済金を請求したが、法定相続人からでないと言われ受け付けられないとされた。どうすればよいか。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 完成から15年以上も経つ古い建物で、後継者もいないため、もし火事があつたりしても建て直すことはしないと思う。それなのに提示された物件価額どおりの契約をしなければならないのか。
- ◆ 告知内容を誤って、物件価額より過大な共済金額で火災共済を締結してしまった。共済金額を減額のうえ、掛金の差額を返戻してもらうことは可能か。
- ◆ 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。

【 支払関係 】

- ◆ 屋根裏や壁に5年くらい前の地震が原因と思われる大きなヒビが入っていた。共済金請求権の時効は3年とのことだが、まだ請求は可能か。起算日はいつか。
- ◆ 台風で2階ベランダの排水溝に葉っぱがたまり、雨水が1階天井にまわり、床が水浸しとなり、パソコン等も使えなくなってしまった。こういう場合、一般的には共済の対象になるか。
- ◆ 道路に面した自宅の塀に自動車が衝突し壊された。共済金を請求したところ、加害者の保険から支払われるため、共済金は出ないと言われているが、これは仕方がないのか。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済の更新案内が届いたが、契約内容を変更したい。どのように手続きしたらよいのか。
- ◆ 運転免許証の色がブルーからゴールドになった場合に、掛金が月払いで1万円程度の差があるが、契約期間の途中で掛金の変更はできるか。
- ◆ 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。

【 支払関係 】

- ◆ 自動車共済の加入者で3か月ほど前に追突され、事故当時は自車は少し傷がついた程度であったので、共済団体、警察等への届け出は行わなかったが、最近になって首に痛みを感じるようになり、加害者に補償を求めたいと考えている。可能だろうか。
- ◆ 友人の所有する車を運転中に事故を起こした。自身は任意保険に加入していないが、友人が加入している自動車共済の弁護士費用補償特約が使えるかどうか確認したい。
- ◆ 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。

(4) その他

- ◆ 自転車で事故を起こした時に他人への賠償を行える共済商品があるのか知りたい。
- ◆ 共済に加入を検討しているが、当該団体の経営状況はどうか。万一経営が破たんした際の救済措置としてはどのようなものがあるか。
- ◆ 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。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 共済の担当者から強く勧められて契約を転換したところ、予定利率の低い契約になっていた。こんなことなら転換をしなかった。担当者は転換のメリットやデメリットなど、詳しい説明をしてくれなかった。
- ◆ 医療共済の加入にあたって、加入中の他社の保険証券を見せてほしいと言われたので、提示したところ、似たような内容を提案するということがあったのに、死亡保障が倍額になり、終身保障であった医療保障が 80 歳までになっていた。詐欺とは言わないが、勧め方がおかしいのではないか。
- ◆ 父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任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。

【 支払関係 】

- ◆ 子供を被共済者として医療共済に加入していた。その子供が中耳炎により入院・手術をして共済金を請求したところ、中耳炎の既往歴について告知義務違反があるとして契約は解除され、共済金は支払われなかった。契約時、告知に関しては大きな病気による治療歴があるかだけ聞かれたため、中耳炎は大きな病気と思わず告知をしなかった経過があり、納得できない。
- ◆ 入浴中うたた寝をして、低温やけどにより通院をしたが、災害の定義である急激性の要素を満たさないとして、共済金が支払われなかった。
- ◆ 交通事故で頸椎捻挫を受傷し、接骨院に通っている。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たが、おかしいのではないか。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 母親が契約者となっている建物共済を解約したいと思っているが、契約者本人が現在精神疾患のため入院している。契約者自身は事理弁識能力を欠くわけではなく、それなりの意思表示はできるものの、契約内容を完全に理解して、解約届を記載できるほどの状況にならない。契約先の共済団体に相談したところ、成年後見人を選任してその者から解約届を提出してもらう必要があるとの一点張りである。他社の対応を聞いてみると、念書で対応したり、代筆で済ませているところもあるようだ。
- ◆ 建物共済の契約者である父親が病気入院をしたため、契約者変更を申し出たところ、契約者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、再度契約者変更を申し出たが、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。

- ◆ 85歳の父親が、平成21年に加入した建物共済を特に理由も無く契約を切り替えている。父親は高齢で判断力が低下しているのに、このような契約をさせてよいのか。共済団体からは2人の担当者が2日間にわたって契約内容の説明をしたので問題ないと言っているが本当か。

【支払関係】

- ◆ 先日の台風で雨どいが破損したため、ベランダの排水溝にゴミが詰まり、室内に大量に雨水が侵入してしまった。加入している建物共済の共済金請求を行ったところ、「雨どいの支払いは無理です。」と言われた。約款・事業規約、しおり等には、雨どいを除くとの定めはどこにも見当たらず納得できないと説明を求めたが、対応してくれない。
- ◆ 台風被害により、自宅屋根等が損傷、修理業者の見積書とともに共済金の請求を行ったが、査定額があまりに少額で見積額とかけ離れている。査定額の算出根拠について明確な説明もない。
- ◆ 建物にひび割れが発生したため、共済金を請求したが、小規模損害であり共済金は支払われなかったと言われた。古い保障を見直し、「何でも出ますよ」という言葉を信じて契約したのに納得できない。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【契約関係】

- ◆ これまでA共済で限定割引なしの自動車共済に契約していたが、今回他保険に切り替えるにあたり、年齢条件割引や家族限定割引のことで知り、既払い掛金を計算すると年10万円ほど安くできたことがわかった。共済団体として、契約を締結する際にどのような人が乗るかなど、契約者に対して意向を確認する必要があったのではないか。
- ◆ 加入先共済団体の担当者に、車の入れ替えをする旨を伝えたが、具体的な指示が無かったため、手続き等を何も行っていなかった。その後、事故を起こした際、契約変更をしていないので補償できないと言われ本当に困っている。
- ◆ 自動車共済を保険会社に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、不可能と言われた。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。

【支払関係】

- ◆ 先日、交差点で出合頭の交通事故を起こしてしまった。当方が加入する共済団体の担当者は相手方保険会社から提示された過失割合について、当方の立場になって反論をしてくれず、頼りにならない。次第に交渉が不利な状況になってきている。

- ◆ 自動車運転走行中、先行車両がはじいた物体が車体に当たり破損した。加入先共済団体に共済金請求したところ、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。
- ◆ 当方は信号待ちで追突された過失0%の被害者である。事故後、頭痛・手のしびれなどがあり、医師からは継続治療が必要と診断されている。加害者加入先共済団体からは、①治療費は既に3か月近く経過するので補償を停止する、②規則で決まっているので結論は変わらない、③治療は健康保険を使用してとの通知があった。職場復帰もフル勤務ができず、精神的な苦痛も継続している状況であり、その点も含めて何とか補償してほしい。

(4) その他

- ◆ 共済の推進担当者が個人情報をおぼろげに漏らしているため苦情を言いたい。
- ◆ 掛金の低廉な生命共済への加入を検討し、A共済の電話相談窓口にお問い合わせしたところ、申出人が精神疾患で投薬・通院を続けていることから加入はできないと言われた。こうした対応は差別にあたり、障害者差別解消法に抵触する対応ではないか。
- ◆ 契約先の共済団体からマイナンバーの申告にかかる郵便物が届いた。「法定調書作成事務のため」として、マイナンバーの記載された書類のコピーを普通郵便で委託業者あてに送付するよという内容である。重要な個人情報を共済契約の直接の相手先ではなく、その委託業者あてに、しかも普通郵便で送れという対応に納得がいかない。

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(2018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(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

2019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、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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
裁 定	41	33	41	31	25
仲 裁	0	0	0	0	0
計	41	33	41	31	25

(2) 裁定申立案件への対応状況等

2019年度における裁定申立案件への対応件数は44件(前年度53件)で、そのうち31件(前年度34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		2019年度対応			2018年度 件数
		2019年度 申立分	2018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	4	8	12	16
	和解が成立したもの	2	4	6	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	3	3	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)	0	1	1	3
	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)	6	3	9	9
裁定手続きが終了した件数		12	19	31	34
裁定審議を継続中の件数		8	0	8	13
申立受付後、適格性審査が未了の件数		5	0	5	6
合計		25	19	44	53

以 上