

共済相談所活動報告（2020年度）

I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2020年度の相談・苦情件数は2,537件(前年度2,850件、対前年比89.0%)となり、前年度より減少しました。

内訳は、相談件数が950件(前年度948件、対前年比100.2%)、苦情件数は1,587件(前年度1,902件、対前年比83.4%)となっており、前年度と比べて、相談件数は2件の増加、苦情件数は315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259件で全体の27.3%を占めており、生命系共済が216件(占率22.7%)、建物共済が157件(占率16.5%)とつづき、3共済で相談件数全体の66.5%を占めています。

苦情件数では自動車共済が586件で全体の36.9%を占めており、生命系共済が501件(占率31.6%)、建物共済が421件(占率26.5%)とつづき、3共済で苦情件数全体の95.0%を占めています。

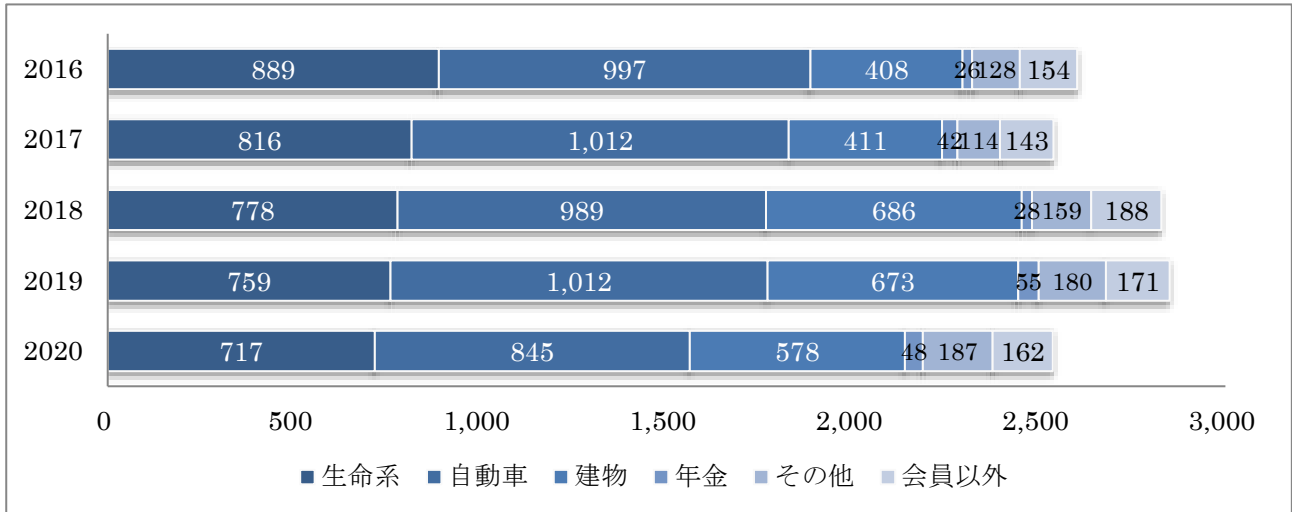
合計件数では自動車共済が845件で全体の33.3%を占めており、生命系共済が717件(占率28.3%)、建物共済が578件(占率22.8%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の84.4%を占めています。

(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)2019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	216	22.7%	93.5%	501	31.6%	94.9%	717	28.3%	94.5%	231	528	759
自動車	259	27.3%	106.1%	586	36.9%	76.3%	845	33.3%	83.5%	244	768	1,012
建物	157	16.5%	94.6%	421	26.5%	83.0%	578	22.8%	85.9%	166	507	673
年金	23	2.4%	92.0%	25	1.6%	83.3%	48	1.9%	87.3%	25	30	55
その他	133	14.0%	119.8%	54	3.4%	78.3%	187	7.4%	103.9%	111	69	180
会員以外	162	17.1%	94.7%	0	—	—	162	6.4%	94.7%	171	—	171
計	950	—	100.2%	1,587	—	83.4%	2,537	—	89.0%	948	1,902	2,850

※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 231 件(占率 24.3%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 175 件(占率 18.4%)、「会員以外の団体(苦情含む)」が 162 件(占率 17.1%)、「共済金請求相談」が 140 件(占率 14.7%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	2020年度			2019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%	100.0%	51	5.4%
しくみ問合せ・保障見直し	175	18.4%	107.4%	163	17.2%
契約内容・収納照会	46	4.8%	104.5%	44	4.6%
事務手続(加入・保全・収納)	231	24.3%	106.0%	218	23.0%
共済金請求相談	140	14.7%	81.9%	171	18.0%
協会加盟の有無	4	0.4%	400.0%	1	0.1%
団体評価問合せ	15	1.6%	93.8%	16	1.7%
会員以外の団体(苦情含む)	162	17.1%	94.7%	171	18.0%
資料請求	2	0.2%	—	2	0.2%
その他	124	13.1%	111.7%	111	11.7%
計	950	—	100.2%	948	—

②苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,077 件で全体の 67.9%を占めているが、前年度より 266 件減少しています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 769 件で全体の 48.5%を占めており、「対応・態度」が 334 件(占率 21.0%)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 542 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 163 件と続いています。この2つで苦情全体の 44.4%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 >						2019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	90	20	35	24	3	6	2	142	63.4%
	転換推進	33	13	8	11		1		12	275.0%
	告知取得	11	9	2					6	183.3%
	加入意志確認	9	1	3	5				13	69.2%
	契約内容確認	11	5		3			3	22	50.0%
	証書発行	4		1		3			9	44.4%
	その他	6	1	1	1		2	1	13	46.2%
	計	164	10.3%	49	50	44	6	9	6	217
収納関係	集金	6		1	4		1			—
	口座振替・振込	12	1	3	3	2	3		9	133.3%
	掛金払込状況	5	3	1	1				3	166.7%
	掛金振替貸付									—
	失効・復活	8			8				15	53.3%
	その他	3		2	1				2	150.0%
	計	34	2.1%	4	7	17	2	4		29
保全関係	割戻金	1					1		3	33.3%
	更新	34	8	13	4	1	4	4	32	106.3%
	契約内容変更	39	13	5	8	1	10	2	65	60.0%
	名義変更	8	4	1	1		1	1	18	44.4%
	特約中途付加									—
	中断手続	8	5	1	1			1	7	114.3%
	解約手続	73	30	11	12	3	15	2	87	83.9%
	解約返戻金	14	3	9	1	1			16	87.5%
	その他	13	3	4	2		2	2	12	108.3%
計	190	12.0%	66	44	29	6	33	12	240	79.2%
共済金関係	満期・年金	27	12	5	6	2		2	15	180.0%
	支払査定手続	397	87	34	163	72	34	7	714	55.6%
	支払査定結果	636	542	53	29	1	5	6	596	106.7%
	その他	17	3	1	4	1	3	5	18	94.4%
	計	1,077	67.9%	644	93	202	76	42	20	1,343
その他	アフターフォロー	63	5	7	23	3	16	9	14	450.0%
	税務									—
	相続	3	1		1	1			3	100.0%
	個人情報取扱	10		1	7			2	6	166.7%
	当会への苦情	5		1	1		1	2	10	50.0%
	その他	41		1	10	2	9	19	40	102.5%
	計	122	7.7%	6	10	42	6	26	32	73
< 苦情項目 > 合計	1,587								1,902	83.4%
< 苦情原因 > 合計			769	204	334	96	114	70		
< 苦情原因 > 占率			48.5%	12.9%	21.0%	6.0%	7.2%	4.4%		
< 苦情原因 > 前年度件数			807	279	500	128	131	57		
< 苦情原因 > 前年比			95.3%	73.1%	66.8%	75.0%	87.0%	122.8%		

(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 1,826 件となり全体の 72.0% を占めています。続いて「被害者」が合計で 275 件(占率 10.8)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			2019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)	649	68.3%	96.7%	1,177	74.2%	85.5%	1,826	72.0%	89.2%	671	1,377	2,048
被共済者	10	1.1%	142.9%	26	1.6%	66.7%	36	1.4%	78.3%	7	39	46
受取人	9	0.9%	100.0%	9	0.6%	50.0%	18	0.7%	66.7%	9	18	27
被害者	33	3.5%	60.0%	242	15.2%	71.2%	275	10.8%	69.6%	55	340	395
加入検討者	41	4.3%	75.9%	7	0.4%	175.0%	48	1.9%	82.8%	54	4	58
病院・修理業者等	22	2.3%	183.3%	27	1.7%	49.1%	49	1.9%	73.1%	12	55	67
消費者センター経由※	69	7.3%	127.8%	28	1.8%	80.0%	97	3.8%	109.0%	54	35	89
行政機関経由※	9	0.9%	128.6%	0	0.0%	—	9	0.4%	112.5%	7	1	8
業界関係者	11	1.2%	61.1%	5	0.3%	41.7%	16	0.6%	53.3%	18	12	30
その他	97	10.2%	159.0%	66	4.2%	314.3%	163	6.4%	198.8%	61	21	82
計	950	—	100.2%	1,587	—	83.4%	2,537	—	89.0%	948	1,902	2,850

※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 2,537 件のうち、1,235 件(占率 48.7%)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。

908 件(占率 35.8%)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。

198 件(占率 7.8%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

20 件(占率 0.8%)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			2019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	492	51.8%	743	46.8%	1,235	48.7%	115.9%	1,066	37.4%
会員の対応窓口を案内	403	42.4%	505	31.8%	908	35.8%	78.5%	1,156	40.6%
会員へ苦情解決を依頼	0	0.0%	198	12.5%	198	7.8%	59.1%	335	11.8%
紛争解決手続きを案内	—	—	20	1.3%	20	0.8%	117.6%	17	0.6%
会員以外の窓口案内※	55	5.8%	121	7.6%	176	6.9%	63.8%	276	9.7%
計	950	—	1,587	—	2,537	—	89.0%	2,850	—

※ 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 】

- ◆ 別居している85歳の母親が、相続税対策になると勧められ生命共済を契約した。生保では高齢者に勧める際のガイドラインがあってそれに基づいて推進されていると聞いている。母親が加入した共済では問題なかったかを確認したところ、複数の職員による推進としたので問題ないと言われたが大丈夫か。
- ◆ 娘のために年金共済の加入を検討しているが、娘は精神保健福祉手帳を持っている。加入前の情報について、伝えなければいけないのか。仮に伝える必要があれば、職員からその情報が漏れたりしないのか心配である。
- ◆ 加入している生命共済の掛金引落が3か月出来なかったとの事で解除になった。過去10万円以上掛けてきたが、6千円位しか戻ってこなかった。このようなものか。

【 支払関係 】

- ◆ 息子を被共済者とする生命共済に加入しているが、その息子が死亡した。死亡共済金を請求したところ、受取人は息子の配偶者になると言われた。契約者である私が掛金を負担してきたのになぜ共済金を受け取れないのか。
- ◆ 傷害共済の共済金を請求するにあたり、事故証明として町内会長の署名が必要と言われたが、共済団体ではこのような取り扱いが一般的なものか。
- ◆ 11月に入院し、現在通院中。この度、手術することになり再入院となるが、コロナの影響で病院都合により手術日程が延期されている。入院共済金等の支払いに影響はしないか。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 10年前に住宅ローン質権設定の関係で火災保険に満額加入した。5年前に家財の共済に加入した。この場合、共済金額が超過するのか、また、共済金額が超過する場合、共済金や保険金が支払われないことがあるのか確認したい。
- ◆ 学習塾の建物に共済を掛けていたが、他社に乗り換えようと担当者に見てもらったところ、居住目的の建物共済になっているので、これでは事故があっても出ないと言われた。これまで10年以上の掛金が無駄になってしまったように思う。これまでの契約では罹災したときに補償されなかったのか。
- ◆ 中古住宅を購入し建物共済に加入した。リフォーム中に契約更新の準備をするため連絡し現状を伝えたところ、空家状態なのですぐに解約してくれと言われた。住宅使用目的の空家なのに解約しなければならないのか。

【 支払関係 】

- ◆ 祖母の家を修理する目的で工務店が見積のため現場確認したところ、2年前の地震被害ではないか、まだ一度も請求したことがないなら加入している保険会社へ請求してはどうかと言われたので、加入先共済団体に共済金請求の問い合わせをしたところ、「罹災証明書」が必要と言われた。市役所へ依頼したが、出せないと言われた。どうしたらよいか。

- ◆ 台風により雨漏りが生じ、工務店の修理見積額が 200 万超であるのに、加入先建物共済の認定額は 40 万ぐらいになると言われた。 どういうことか教えてほしい。
- ◆ 建物を複数所有している。地震で建物に損害が生じたので、加入している損保会社と共済団体に連絡した。 損保は建物を見に来てくれることになった。 共済からは見積書と写真を提出するように指示された。 対応が異なるのはなぜか教えて欲しい。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済の継続案内が郵送されてきたが、内容について確認したい。
- ◆ J A F に加入しているが、自動車共済のロードサービスがあるので、J A F はやめてもよいらうか。
- ◆ 廃車することになったので、加入中の自動車共済の未経過共済掛金を返してもらいたい。 どうしたら良いか。

【 支払関係 】

- ◆ ブレーキとアクセルを踏み違えて、第三者の塀と植木を壊してしまったが対象になるか。
- ◆ 交通事故の被害者となり、現在まで通院している。相手の共済で車両損害と代車費用として 40 万円の支払いは完了しているが、休業損害について一切補償を受けておらず、大変困っている。事故相手方からの補償を早急に受けたい。
- ◆ 交通事故のひき逃げ被害にあい、現在、通院治療中である。自分の契約している自動車共済から医療照会をかけられているが、一般的にどのようなものなのか。

(4) その他

- ◆ 加入している共済団体（会員外）と連絡を取りたいが、電話は「現在使われておりません」となり、加入した際の代理店とも不通となっている。口座の引落としだけはされるので、いったん、口座からお金を引き上げた。何かわかることはあるか。
- ◆ 共済に加入しているが、コロナ感染により仕事を休んだ。休んだことによる収入減は補償されるか。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 職場で加入した共済について、解約可能期間の案内が来ていたようであるが、コロナ禍の在宅勤務もあり、解約可能期間を過ぎてしまい解約できなかった。 コロナ禍であり手続猶予などを考えてほしい。
- ◆ 高齢の義母の契約内容について確認したかったので、申込書の写しを見せてもらおうとしたが、契約者でないと言われた。 どうしたらいいのか。 契約者が痴呆等になってしまった場合は、対応できなくなるのではないか。
- ◆ 70 歳になる母親が生命共済や建物共済など複数契約している。 自分は息子だが、年間 6 件も立て続けに契約締結しており、内容も過剰な契約内容と思われ、推進方法に不信感を抱いている。 母親は高齢で契約内容の詳細を把握しておらず、自分が同席し確認したかったが、意図的にそうさせないようにしているのではないか問題視している。

【 支払関係 】

- ◆ 失明し後遺障害の共済金請求をしたところ、診断書に「回復見込みあり」と記載があることから、後遺障害に認定できないと判断されたが納得できない。
- ◆ 白内障により手術をした。 コロナの影響もあり、できるだけ効率的に手術するとして、両目を 1 度に手術した。 生保では両目の手術に対して 2 回とカウントしてくれたが、共済では約款に書いてあるとして 1 回の手術として扱われた。 現在の病院事情を無視する判断だと思う。
- ◆ 9 月末まで入院し、10 月 1 日に入院共済金を請求したが調査中であることを理由に支払に応じてもらえない。 同じ病気で 3 回入院しているが、今回は調査が必要であると説明され納得できない。 生保からは既に支払が完了した。 一度面談したが、それ以降連絡がないため、一連の対応に不満を感じている。 病院へ入院費が払えなく困っている。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 当初祖父が契約していた建物共済があるが、死亡により相続手続きを経て現在は孫の自分が契約者となっている。 途中で転換手続き(満期金 400 万円→200 万円)が行われたが、契約者である自分はまったく承知しておらず、契約書は母親の筆跡と思われるサインと捺印があるのみだが、有効なものと態度を崩さない。 母親に確認するも記憶がないとのこと、仮に母親だったとしても内容を理解してサインしたのではなく無効である。
- ◆ 4 年前に建物共済の満期共済金 5 4 0 万円のうち、5 0 0 万円を次の掛金に充てて新しい契約を結んだ。 たまたま損保の商品と掛金比較をしていたところ、あまりにも高かったので契約内容を確認したところ、前契約の満期共済金から掛金に充てた 5 0 0 万円は貯蓄部分に充当されており中途解約すると解約返戻金として 4 7 0 万円になると言われたが、こういうことはあるのか。

- ◆ 2年前に死亡した父親が契約者となっていた建物共済の掛金が、息子である自分名義の口座から引き落とされていた。最近、残高不足により契約失効の通知が届き、慌てて他保険に加入手続きをとった。父親の契約は解約してもよいと思っていたが、遺産分割協議が整うまで、承継手続き(解約手続きなど)はとれないといわれた。遺産分割協議は親族関係が非常に悪く対応ができない状況である。窓口にも相談したが、取り合ってもらえない。

【 支払関係 】

- ◆ 昨年の台風による雨漏りで損害を被り、建物共済金請求書と証拠写真を提出した。調査員が来て写真を撮って帰ったが、後日、台風が原因ではないとして支払否とされた。屋根は7年前に修繕しており、納得がいかない。
- ◆ 昨年の台風で雨樋が壊れた。母と姉が加入している建物共済の共済金請求をしたが、見積15万円に対し3万5千円しか支払われなかった。見積書を提出し、対象になると言われたから修理をしてしまった。審査するならそう言ってくれれば修理はしなかった。ましてや少額しか出ないのであれば、応急処置のみの修理で終わらせた。説明不足ではないか。
- ◆ 弟が建物共済に加入している。弟はALSで体を動かすことができないため入院している。満期共済金の請求については、意思表示は可能(少しうなずける程度)であるため、病院に共済担当者が訪問し、直接意思確認する方法しかないと言われて驚いている。新型コロナウイルスの関係で、先週まで家族ですら面会できなかったのに、対応が酷い。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 20年以上前から継続している自動車共済があるはずなのに、先日、事故を起こし報告したところ、現在、契約がない状態だと言われた。無契約状態で運転していたとは思わなかった。契約が無い状態にあれば、共済側から連絡をすべきではないか。共済側に責任はないのか。
- ◆ 自動車ディーラーの者だが、お客様が当社で車を購入し、保険については現在加入中の自動車共済を解約し、当社で扱う損害保険会社に移行加入することになった。コロナの状況を踏まえ、お客様が郵送により解約手続きをとろうとしたところ、窓口対応のみで郵送は受け付けないとのことらしい。なんとかしてほしい。
- ◆ 自動車共済に加入しているが、20等級から6等級に等級を戻されてしまった。窓口を確認したところ、満了から6か月までなら救済措置がとれたが、既に9か月経過しており等級引継ぎはできないとのこと。コロナによる手続き猶予措置もあると聞いているがどうにかならないか。

【 支払関係 】

- ◆ 夫が自動車を市所有の縁石にぶつける事故を起こしたので、修理のため、加入先共済団体へ電話したところ、見積書が提出され、割引等級との関係から自動車共済は使わない方がよいかもしれないとアドバイスをいただいた。その結果、共済は使わないこととしたため、

自分で業者を選定、修理し1万6千円を支払った。業者から市の方へ修理完了の報告をしなかったようで、その後共済側の業者が修理したとのことで5万4千円の請求が来た。共済は使わないと言ったのに、なぜ5万4千円を支払わなければならないのか。

- ◆ 10年前に交通事故で受傷した。最近、そのときの痛みが再発してきた。加入先の自動車共済より治療費を支払うよう求めたが、時効であると説明され納得できない。
- ◆ 損保加入車両との交通事故で受傷した。自分の自動車共済の弁護士特約で弁護士がついているが、病院に半年も通う必要があるのにタクシーを使わせてくれない。コロナが心配なのに公共交通機関を使えという。立替たらよいとも言われたが、立替は自分で支払わなければならない。損保に電話をしようと思ったら、共済の担当者から電話はしないようにと言われた。対応がおかしいのではないか。

(4) その他

- ◆ 共済団体に手術共済金を請求したところ、振込口座が間違っているとのことで、確認の電話が入った。配偶者が対応し口座訂正を行ってしまった。個人情報である口座情報の訂正が、契約者の了承なく進められてしまったことに対して不満がある。個人情報の取り扱いが適正に行われていないのではないか。
- ◆ 加入している何種類かの共済の変更手続きのため受付窓口に電話しているが、まったくつながらない。

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(2020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

2020年度の審査委員会への申立ては、裁定申立22件・仲裁申立0件でした。

(図表8) 申立件数の推移

申立件数	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
裁定	33	41	31	25	22
仲裁	0	0	0	0	0
計	33	41	31	25	22

(2) 裁定申立案件への対応状況等

2020年度における裁定申立案件への対応件数は35件(前年度44件)で、そのうち19件(前年度31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		2020年度対応			2019年度 件数
		2020 年度 申立分	2019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	7	8	12
	和解が成立したもの	1	4	5	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)	2	1	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	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)	2	1	3	9
裁定手続きが終了した件数		6	13	19	31
裁定審議を継続中の件数		11	0	11	8
申立受付後、適格性審査が未了の件数		5	0	5	5
合計		22	13	35	44

以 上