

平成 23 年度 共済相談所活動状況について

はじめに

共済相談所では、会員団体との間で共済契約を締結している共済契約者等から会員が提供する共済商品やサービス内容等に関する全般的な相談および会員に対する苦情等を電話で受付けています。

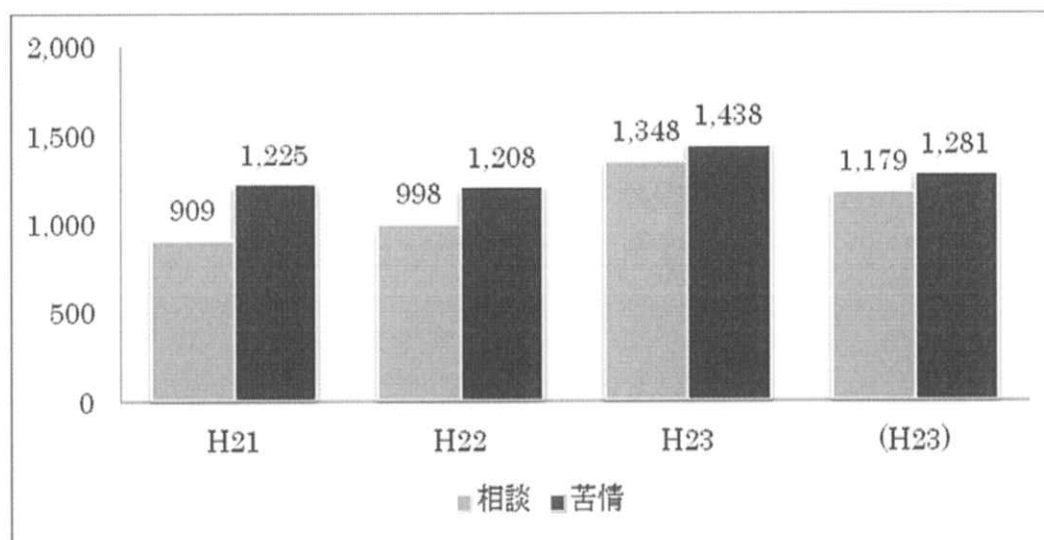
また、「裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律」(ADR促進法)に基づく法務大臣の認証ADR機関として、紛争の申し立てがあった場合には、簡易・迅速で、かつ中立性・公正性を旨として審査委員会において裁定等を行っています。現在、9団体が紛争解決支援手続きを利用しています。

平成23年度における共済相談所の相談・苦情の受付状況および紛争解決支援状況は以下のとおりです。

I. 相談・苦情の状況

共済相談所における平成23年度の相談・苦情受付件数は2,786件(前年度2,206件、対前年度比126%)と増加し、そのうち相談件数は1,348件(前年度998件、135%)、苦情件数は1,438件(1,208件、119%)となっています。

(図表 1) 相談・苦情受付件数の推移



(注) 「(H23)」は震災関係の相談・苦情を除いた値

－相談・苦情受付件数(共済種類別)－

相談件数では生命系共済が522件で全体の39%を占めており、火災共済が324件(24%)、自動車共済が193件(14%)とつづき、3共済で相談件数全体の77%を占めています。

苦情件数では自動車共済が554件で全体の39%を占めており、生命系共済が460件(32%)、火災共済が372件(26%)とつづき、3共済で苦情件数全体の96%を占めています。

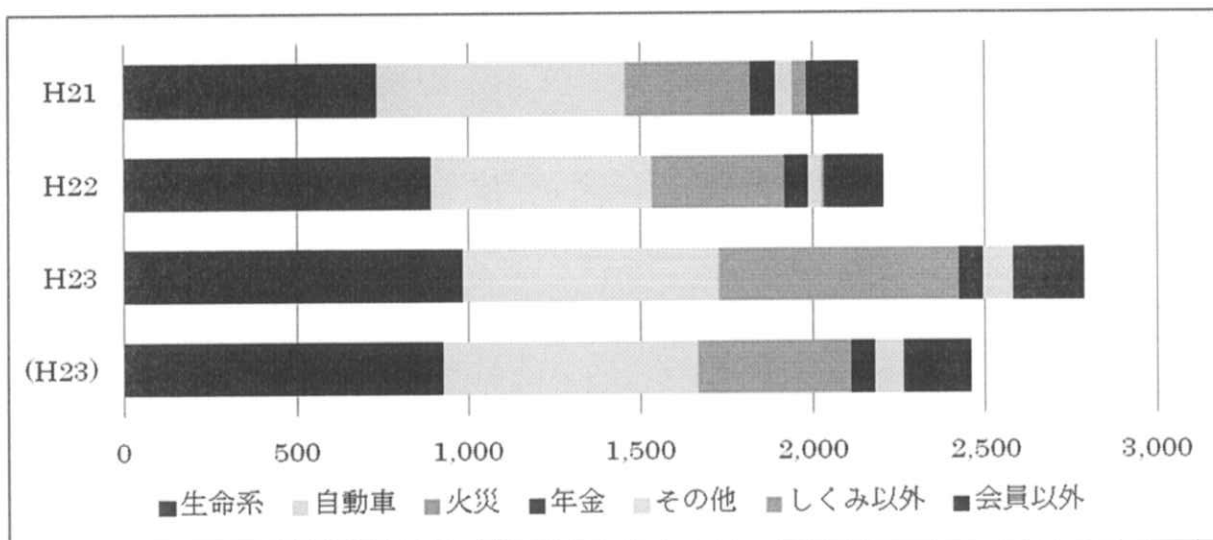
前年度と比べて相談・苦情全体で580件増加し、増加率は26%となっています。そのうち、東日本大震災関係が326件と全体の12%を占めています。特に、火災共済に関する相談・苦情は251件あり、火災共済の受付増加要因となっています。

(図表2) 共済種類別受付件数

単位:件 ※()内は前年度値

共済種類	相談		苦情		計		震災関係	
	件数	(前年度)	件数	(前年度)	件数	(前年度)	の相談	の苦情
生命系	522	(409)	460	(480)	982	(889)	53	3
自動車	193	(150)	554	(495)	747	(645)	6	2
火災	324	(197)	372	(189)	696	(386)	100	151
年金	47	(40)	22	(29)	69	(69)	0	0
その他	55	(23)	30	(15)	85	(38)	0	1
しくみ以外	0	(5)	0	(0)	0	(5)	0	0
会員以外	207	(174)			207	(174)	10	
計	1,348	(998)	1,438	(1,208)	2,786	(2,206)	169	157

(図表3) 共済種類別受付件数の推移



－相談・苦情受付件数(相談・苦情内容別)－

相談内容としては「共済金請求相談」が259件(19%)、「事務手続」が241件(18%)と続いています。前年度と比べて「事務手続」が73件増加しています。

苦情項目としては「共済金関係」が1,056件で全体の73%を占めており、「保全

関係」が172件（12%）、「新契約関係」が153件（11%）と続いています。前年度と比べて「共済金関係」は211件増加しています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が575件で全体の40%を占めており、「対応・態度」が433件（30%）、「説明不足」が320件（22%）と続いています。特に、前年度と比べて「対応・態度」は217件増加しています。

(図表4) 相談内容別受付件数 単位:件 ※()内は前年度値

相談内容	計	
加入検討(告知相談含む)	173	(163)
しくみ問合せ・保障見直し	235	(166)
契約内容・収納照会	145	(76)
事務手続(加入・保全・収納)	241	(168)
共済金請求相談	259	(193)
協会加盟の有無	1	(2)
団体評価問合せ	33	(10)
会員以外の団体(苦情含む)	207	(174)
資料請求	2	(1)
その他	52	(45)
計	1,348	(998)

(図表5) 苦情項目別受付件数

苦情項目	計	
新契約関係	153	(104)
収納関係	20	(15)
保全関係	172	(212)
共済金関係	1,056	(845)
その他	37	(32)
計	1,438	(1,208)

(図表6) 苦情原因別受付件数

苦情原因	計	
提示内容に不満	575	(615)
説明不足	320	(254)
対応・態度	433	(216)
手続遅延	73	(88)
申出者の負荷大	6	(13)
その他	31	(22)
計	1,438	(1,208)

－相談・苦情受付件数(申出者別)－

申出者別では「契約者(家族を含む)」が1,904件で全体の68%を占めており、「被害者」が359件(13%)、「加入検討者」が220件(8%)とつづき、3者で全体の89%を占めています。

(図表7) 申出者別受付件数

単位:件 ※()内は前年度値

申出者	相談		苦情		計	
契約者(家族を含む)	876	(627)	1,028	(826)	1,904	(1453)
被共済者	5	(11)	13	(25)	18	(36)
受取人	57	(12)	28	(14)	85	(26)
被害者	87	(39)	272	(218)	359	(257)
加入検討者	211	(182)	9	(28)	220	(210)
病院・修理業者等	21	(16)	33	(28)	54	(44)
消費者センター経由※	43	(45)	31	(46)	74	(91)
行政機関経由※	4	(9)	0	(5)	4	(14)
業界関係者	15	(20)	11	(7)	26	(27)
その他	29	(37)	13	(11)	42	(48)
計	1,348	(998)	1,438	(1,208)	2,786	(2,206)

※それぞれの機関経由で寄せられた契約関係者からの苦情

II. 主な相談事例

1. 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 終身共済の加入を検討している。高額な掛金を払い込むため、共済団体について確認したい。将来的に安定した状況か。資料には全国で保障とあるがその点は間違いはないか。共済団体が破たんした場合元本は保障されるのか。
- ◆ 母が私を被共済者として平成 13 年に加入した年金共済の契約があるが、加入の際の告知義務違反をしていたのではないかとということが心配になった。加入した時の告知事項は契約をした母が申告したかと思うが、平成 9 年ごろに病院に入院していたことを告知していないようだ。大丈夫か。
- ◆ ○○という共済（会員外）に加入しているが、共済金請求をしたくて電話したら、現在使われておりませんというアナウンスが流れた。どこにかけたらよいか。保険料は毎月引き落としがされている。

【 支払関係 】

- ◆ 共済に加入している。ケガで後遺障害に遭い、2 週間ほど前に請求書した。共済団体の約款の内容は生命保険会社と同じか。
- ◆ 共済に姉が加入していたが死亡をした。契約者が姉、被共済者が姉、死亡共済金受取人が私の夫である。税金はどうなるのか。
- ◆ 乳がんの手術をした。共済金の請求をしたいが担当者は知っている方なので乳がんの手術のことは秘密にしておきたい。なんとなく気分的に近所の人とかに知られたくないのでどうしたらよいか。

2. 火災共済

【 契約関係 】

- ◆ 父母が石巻で津波に遭いすべて流された。通帳では共済の掛金が引き落とされているが、どこの共済かわからない。
- ◆ 福島県浪江町で共済に加入していた。避難所生活をしており、帰宅の見込みがたたない。今までは、毎年共済担当者が集金に来てくれたが、どうしたら良いか。
- ◆ 職場の組合を通じて共済加入している。契約内容の変更手続きをしたいが、貴会の連絡先しかないが、こちらでよろしいか。

【 支払関係 】

- ◆ 浦安に住んでおり、今回の震災で液状化により建物が傾いてしまった。損保協会では液状化に対する対応を決めたようだが、共済はどうなのか。
- ◆ 自然災害保障が付いている火災共済に加入しているが、今回の震災で家財（着物や皿など）に被害があった。共済金の問い合わせをしたら「すごい被害がないと出ない」とあい

まいな説明をされた。規約などを読んだりしたがよくわからない。

- ◆ 火災共済に加入している。今回の震災で被害にあった。共済の担当者に確認したら、支払い対象にならないと言われたが納得がいかないなので、確認のため電話した。

3. 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 車両共済に加入しているが地震・噴火などによる損害は対象外であった。対象となる共済があれば入りたい。
- ◆ 会社の通勤に使用するにあたり、会社から通勤時の保障がされるか確認がされた。損保の場合、通勤・通学・レジャー時の事故を区分しているため、レジャー用となっていたら使用目的を変更するように言われたが、共済はどのように区分しているのか。
- ◆ もし事故を起こした場合、その対応をしている最中に自動車共済を他社に変更することはできるか。

【 支払関係 】

- ◆ 妻が運転していた車は法人契約の車だったが、個人契約の車に乗っていた夫の車にぶつけてしまった場合、夫婦同士の事故だが支払われるのか。
- ◆ 追突事故で怪我をした。搭乗者傷害で部位・症状別の支払いがされると聞いたが、同じ部位で打撲と捻挫が生じている場合、それぞれの症状別でも支払われるか。
- ◆ 弟を交通事故で亡くした。先方から示談額が提示されたが、過失割合や金額に納得できず押印していない。金額が妥当かどうかどうやって調べられるか。また、弟には家族がいないが、その場合の受取人は相続人か。

Ⅲ. 主な苦情事例

1. 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 終身共済に加入している。2ヶ月前に、勧められるままに契約変更した。元に戻したいと思い共済団体に相談したが、認められなかった。何らかの方法はないのか。
- ◆ こどもの共済に貯金のつもりでと勧められて加入していたが、掛金を払うのが大変なので解約をした。戻ってきた金額が払い込んだ額に比べて少なすぎる。加入の時、保障の部分を説明されたがその部分を引いても少ない。共済団体からの説明では納得できない。
- ◆ 父が契約者、兄が被共済者の共済の契約があり、父は認知症で入院中、兄が精神科に入院したため、妹である私が請求をしようとしたところ、後見人制度の手続きを取らない限り、請求できないと言われた。後見人制度の手続きはかなり手続きが煩雑であり、金額もかかった。困ったときの共済なのになぜこのような困難な手続きをとらせるのか。

【 支払関係 】

- ◆ 娘が生まれたのでこどもの共済に加入した。予防接種をしたときに検査で心臓の先天性異常が判明し、入院・手術した。共済金の請求したところ契約前発症ということで共済金は払われなかった。先天性異常が判明したのは契約後であり加入時そのことを告知するのは不可能であり支払うべきものではないか。
- ◆ 共済に加入している。不慮の事故による後遺障害共済金の請求をしたが、アトピーが原因なので支払い対象とはならないと言われた。診断書にアトピーが原因と記載されているようだ。検査の際、医師から何かアレルギー等はないかと質問された際に、乾燥肌だと答えた。43歳になるがアトピーと言われたことはない。納得がいかない。
- ◆ 共済に加入しており、今回癌により入院・手術を受け請求を出したら、共済団体から告知義務違反解除及び支払拒否の文書がきた。検査の結果、経過観察というもので3カ月ごとに検査が必要だが、医者からは詳しい説明もなく非常に楽観的なものであった。これを告知すべきものとするのは酷ではないのか。納得がいかない。

2. 火災共済

【 契約関係 】

- ◆ 今回の地震で家屋の被害は支払いの対象になるが、庭を囲んでいるブロック塀などに被害あったが、支払い対象外と言われた。加入の際、オプションで付けることができたはずと言われたが、そのような説明はなかった。説明があれば加入していた。
- ◆ 今回の震災でパソコンやテレビ等が壊れてしまった。地震等共済金は損害額が100万円を超えないと支払えないとは思っていなかったのでショックだった。加入時にもうすこし丁寧な説明が必要ではないか。また、地震保険との違いも説明するべきではないか。
- ◆ 満期金が付いている火災共済に加入しており、2年前にすすめられて不要な転換契約をしてしまった。年金生活で満期を楽しみにしていたのによく説明も受けず訳も分からない

まま契約をしてしまった。共済に相談しても意向確認書面に署名・捺印しているので、元に戻すことはできないと言われてしまった。

- ◆ 火災共済の更新通知が来たので問い合わせようとしてもどこにも電話番号が載っていない。やっと貴会の電話番号を見つけたが怒りがわいてくる。インターネットができる若者はいいが、私たち高齢者にとっては非常に不親切極まりない。

【 支払関係 】

- ◆ 現在、建物 2000 万円で加入している。震災の被災で現場調査が行われたが、建物評価額は 2300 万円であるため満額給付できないと言われた。加入時に 2000 万円の評価と言われて加入したが、今になって違うと言われても納得できない。
- ◆ 自然災害保障が付いている火災共済に家財のみ加入をしていた。今回の震災で建物も家財も被害があり、担当者 2 名がきて、建物の被害は見たが家財の被害はろくに見もせず金額を提示した。家財の保障で 2000 万円の契約があるのに、なぜ建物しか見ないで損害額を出すのか理解できない。加入時に家財の地震の保障の考え方は一切説明されていない。もしわかっていたら加入しなかった。
- ◆ 今回の震災で被害に遭い、市の罹災証明は最初「半壊」だったが、再度専門家に認定に来てもらい「大規模半壊」に変更された。しかし、共済からは「半壊でも大規模半壊でも、支払額は変わらない」と言われて不服である。罹災証明書は被害状況に応じて認定区分を細分化しているのだから、共済も同じような対応をしてほしい。

3. 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済に 2 台の車を契約しているが、2 台のうち 1 台は 20 等級になっているが、この車はもう乗らずに 2 台目の新しい車だけを使う予定だが、この 2 台目の車の等級を古い方の等級に取り換えることはできないか。廃車しない限りはだめだと言われたが、なんとかならないか。
- ◆ 20 等級の自動車共済を損保に移行するため、共済に解約を申し出たが、申し入れた解約日より前に解約されたため、損保では 6 等級からの加入になった。納得できない。
- ◆ 事故を起こし共済金請求したら「共済対象と異なる車両のため支払えない」との回答。旧車両を廃車にし、新車購入したが、車両入替手続きはしていなかった。しかし、廃車・新車購入の件は共済に伝えており、その旨の申出があったことは共済も記録に残し、認めている。掛金も払い続けていたが掛金も返金できないと言う。共済金が払われないのは納得できない。

【 支払関係 】

- ◆ 100 対 0 の物損事故の被害者。車の修理をしているがエンジンまで被害があり、この車両には乗りたくない。修理前の車の評価額は 93 万として共済側では修理してほしいと言っているが、下取り価格は 30 万で差額 60 万になり、納得がいかない。
- ◆ 車両保障は限定タイプに加入。走行中に木の枝が車にぶつかって車が傷ついた。木の枝

は道路に落ちていて、風で飛ばされて車にぶつかってきた。担当者は飛来物ではないので限定保障の対象外と言っているが納得がいかない。この担当が最初から怒鳴って一方的な説明をしたことについても非常に腹が立った。

- ◆ 共済の車に追突されて、むち打ちで治療をしていた。3か月たった時に担当者から治療の打ち切りが言われた。病院の先生からは、まだ少し早いと言われたが、病院の治療と関係なく共済で勝手に打ち切りを言うことはできるのか。

IV. 紛争解決支援の状況（平成24年3月現在、9団体が利用）

1. 審査委員会における紛争解決支援

契約関係者から共済相談所に苦情の申し立てがあり、相談所による助言または当該団体への苦情の取次等にもかかわらず、当事者間で問題が解決しない時に、紛争解決支援の利用契約をしている共済団体の契約関係者の場合は、相談所に設置している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。

審査委員会では、紛争解決の申し立てがあった場合、申立内容の適格性を審査し、申立の内容が共済相談所規程に定める不受理事項（注）に該当しない場合に裁定等の審議を開始します。（注）自動車事故の賠償案件や事実認定が著しく困難な場合など。

2. 紛争解決支援の審議状況

—審議申立件数—

平成23年度の審査委員会への申し立ては、裁定申立18件と仲裁申立1件の合計19件で、前年度より3件減少しました。

（図表8） 審議申立件数の推移

単位：件

申立種類	23年度	22年度	21年度
裁定	18	22	23
仲裁	1	0	0
計	19	22	23

—審議状況—

平成23年度の審議終了案件は、前年度からの継続審議案件7件と本年度受付分10件のあわせて17件となりました。終了案件のうち、審議をおこなった結果「審議打ち切り」となった案件が2件、申し立て後に当事者間の協議により「申立取下げ」となった案件が1件、適格性審査の結果「申立不受理」となった案件が1件ありました。

23年度受付案件のうち、審議継続中8件と適格性審査待ち1件の合計9件が24年度に持ち越しました。

（図表9） 23年度審議状況

単位：件

対応内容	23年度申立案件	22年度申立案件	計
審議終了	7	6	13
審議打ち切り	1	1	2
申立取下げ	1	0	1
申立不受理	1	0	1
終了案件計	10	7	17
審議継続中	8	0	8
適格性審査待ち	1	0	1
継続案件計	9	0	9

—審議終了案件の内訳—

平成23年度審議終了案件(申立取下げ・申立不受理を除く)は、生命系共済13件、火災共済2件となっています。また、請求内容としては、共済金請求(後遺障害除く)関係が10件、後遺障害等共済金の請求が4件となっています。契約の無効等の請求は1件で、前年度から大きく減少しました。

(図表10) 23年度終了案件の内訳

単位：件 ※()内は前年度値

終了案件の内訳	生命系	年金	火災	自動車	計
契約(転換)無効確認・既払込掛金返還の請求	1 (2)	0 (0)	0 (5)	0 (1)	1 (8)
共済金の請求関係(後遺障害等関係除く)	8 (3)	0 (1)	2 (1)	0 (0)	10 (5)
後遺障害等共済金の請求	4 (6)	-	-	-	4 (6)
計	13 (11)	0 (1)	2 (6)	0 (1)	15 (19)

以上