

平成27年度 共済相談所における相談・苦情・紛争解決支援の状況について

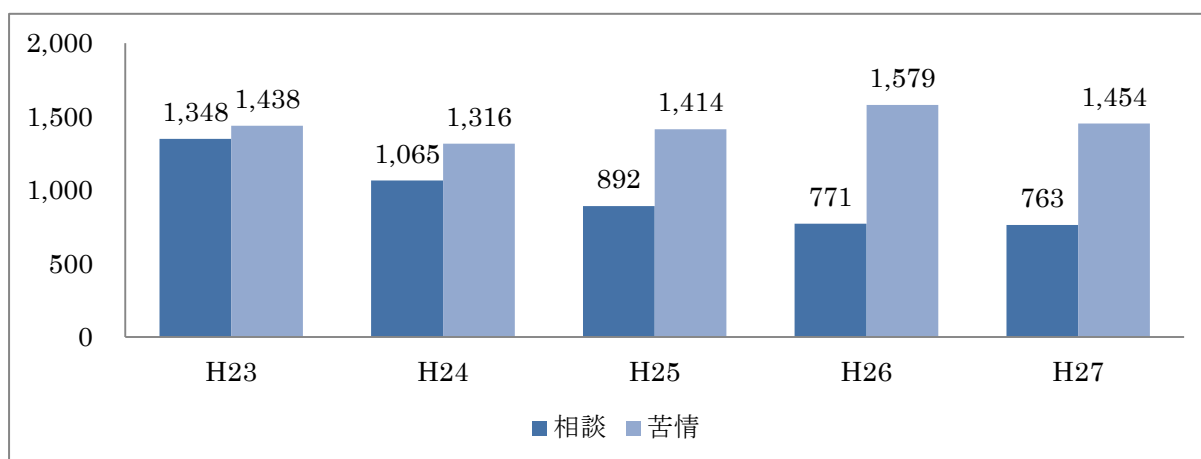
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

平成27年度の相談・苦情件数は2,217件(前年度2,350件、対前年比94.3%)となり、全体的には昨年度より若干の減少となりました。

内訳では、相談件数が763件(前年度771件、対前年比99.0%)、苦情件数が1,454件(前年度1,579件、対前年比92.1%)となっています。

(図表1) 相談・苦情件数の推移



(1) 共済種類別の受付状況

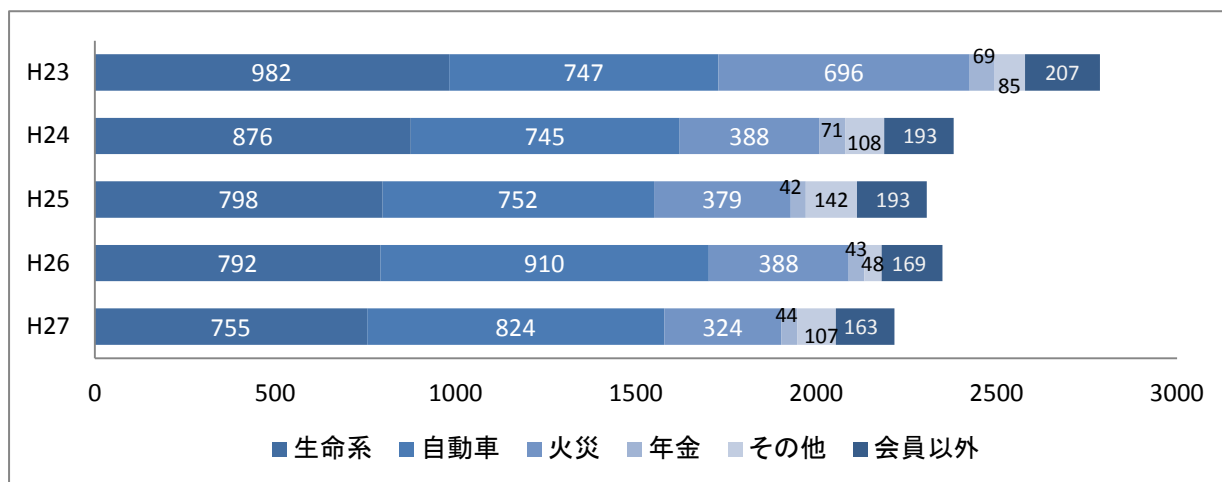
相談件数では生命系共済が239件で全体の31.3%を占めており、自動車共済が141件(占率18.5%)、火災共済が121件(占率15.9%)とつづき、3共済で相談件数全体の65.7%を占めています。

苦情件数では自動車共済が683件で全体の47.0%を占めており、生命系共済が516件(占率35.5%)、火災共済が203件(占率14.0%)とつづき、3共済で苦情件数全体の96.4%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			26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	239	31.3%	85.4%	516	35.5%	100.8%	755	34.1%	95.3%	280	512	792
自動車	141	18.5%	97.9%	683	47.0%	89.2%	824	37.2%	90.5%	144	766	910
火災	121	15.9%	92.4%	203	14.0%	79.0%	324	14.6%	83.5%	131	257	388
年金	19	2.5%	146.2%	25	1.7%	83.3%	44	2.0%	102.3%	13	30	43
その他	80	10.5%	235.3%	27	1.9%	192.9%	107	4.8%	222.9%	34	14	48
会員以外	163	21.4%	96.4%	—	—	—	163	7.4%	96.4%	169	—	169
計	763	—	99.0%	1,454	—	92.1%	2,217	—	94.3%	771	1,579	2,350

(図表 3) 共済種類別件数の推移



(2) 内容別の受付状況

①相談受付状況

相談内容としては、「会員以外の団体」の相談が 163 件で全体の 21.4%を占め、「共済金請求相談」が 148 件(19.4%)と続いています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	27年度			26年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	72	9.4%	88.9%	81	10.5%
しくみ問合せ・保障見直し	99	13.0%	83.9%	118	15.3%
契約内容・収納照会	40	5.2%	95.2%	42	5.4%
事務手続(加入・保全・収納)	146	19.1%	124.8%	117	15.2%
共済金請求相談	148	19.4%	86.0%	172	22.3%
協会加盟の有無	2	0.3%	200.0%	1	0.1%
団体評価問合せ	12	1.6%	171.4%	7	0.9%
会員以外の団体(苦情含む)	163	21.4%	96.4%	169	21.9%
資料請求	1	0.1%	0.0%	0	0.0%
その他	80	10.5%	125.0%	64	8.3%
計	763	—	99.0%	771	—

②苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,123 件で全体の 77.2%を占めており、対前年比 96.1%となりました。

特に、支払査定手続き(491 件)と支払査定結果(589 件)に関する苦情が多くを占めています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 680 件で全体の 46.8%を占めており、「対応・態度」が 363 件(占率 25.0%)と続いています。また、「対応・態度」を原因とするものについては、前年度の 524 件から大幅に減少しています。

(図表5) 苦情内容別・苦情原因別受付件数

< 苦情項目 >	件数	占率	< 苦情原因 >						前年度 件数	対前年比
			提示内容 に不満	説明不足	対応・態度	手続遅延	申出者の 負荷大	その他		
新契約関係	募集行為	72	11	24	22	1	3	11	91	79.1%
	転換推進	5	4	1					11	45.5%
	告知取得	12	4	4	4				17	70.6%
	加入意志確認	4	2	2					7	57.1%
	契約内容確認	28	1	16	7		4		28	100.0%
	証書発行	5			2	3			2	250.0%
	その他	10	3	1	2		1	3	4	250.0%
	計	136	9.4%	25	48	37	4	8	14	160
収納関係	集金	2	1		1				2	100.0%
	口座振替・振込	10	5	1	3		1		9	111.1%
	掛金払込状況	3		2	1				14	21.4%
	掛金振替貸付	0							1	0.0%
	失効・復活	1	1						9	11.1%
	その他	1	1						0	—
	計	17	1.2%	8	3	5		1		35
保全関係	割戻金	3	1				1	1	1	300.0%
	更新	18	7	4	5		2		28	64.3%
	契約内容変更	41	6	10	13	1	11		40	102.5%
	名義変更	12	3	5	1		3		6	200.0%
	特約中途付加	0							0	—
	中断手続	6	3	2	1				8	75.0%
	解約手続	43	11	14	13	1	2	2	80	53.8%
	解約返戻金	7	5	1	1				12	58.3%
	契約者貸付	3	1		1	1			6	50.0%
	その他	4			2	1		1	5	80.0%
計	137	9.4%	37	36	37	4	19	4	186	73.7%
共済金関係	満期・年金	31	10	9	6		5	1	22	140.9%
	支払査定手続	491	64	61	238	107	17	4	622	78.9%
	支払査定結果	589	533	33	21	2			520	113.3%
	その他	12	3		5	1		3	4	300.0%
	計	1,123	77.2%	610	103	270	110	22	8	1168
その他	アフターフォロー	17		5	8	4			7	242.9%
	税務	1		1					2	50.0%
	相続	0							0	—
	個人情報取扱	5		1	3			1	6	83.3%
	当会への苦情	1			1				2	50.0%
	その他	17		2	2		1	12	13	130.8%
	計	41	2.8%		9	14	4	1	13	30
< 苦情項目 > 合計		1,454	—						1,579	92.1%
< 苦情原因 > 合計			680	199	363	122	51	39		
< 苦情原因 > 占率			46.8%	13.7%	25.0%	8.4%	3.5%	2.7%		
< 苦情原因 > 前年度件数			692	242	524	79	21	21		
< 苦情原因 > 前年比			98.3%	82.2%	69.3%	154.4%	242.9%	185.7%		

(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 1,357 件となり全体の 61.2% を占めています。続いて「被害者」が 427 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)	426	55.8%	91.2%	931	64.0%	89.0%	1,357	61.2%	89.7%	467	1,046	1,513
被共済者	8	1.0%	100.0%	17	1.2%	53.1%	25	1.1%	62.5%	8	32	40
受取人	13	1.7%	162.5%	27	1.9%	225.0%	40	1.8%	200.0%	8	12	20
被害者	61	8.0%	96.8%	366	25.2%	98.4%	427	19.3%	98.2%	63	372	435
加入検討者	85	11.1%	96.6%	8	0.6%	266.7%	93	4.2%	102.2%	88	3	91
病院・修理業者等	13	1.7%	118.2%	22	1.5%	68.8%	35	1.6%	81.4%	11	32	43
消費者センター経由	67	8.8%	98.5%	18	1.2%	38.3%	85	3.8%	73.9%	68	47	115
行政機関経由	6	0.8%	150.0%	3	0.2%	0.0%	9	0.4%	180.0%	4	1	5
業界関係者	11	1.4%	73.3%	8	0.6%	53.3%	19	0.9%	63.3%	15	15	30
その他	73	9.6%	187.2%	54	3.7%	284.2%	127	5.7%	219.0%	39	19	58
計	763	—	99.0%	1,454	—	92.1%	2,217	—	94.3%	771	1,579	2,350

※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 2,217 件のうち、634 件(占率 28.6%)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で理解が得られ、解決がはかれました。また、1,087 件(占率 49.0%)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ない、会員団体の対応窓口を紹介しました。

さらに、会員団体に対して苦情解決対応を依頼する「苦情解決手続き」については 298 件(占率 13.4%)実施しました。また、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」の利用案内を 44 件(占率 2.0%)実施しました。

(図表 7) 共済相談所での対応状況

対応結果	相談		苦情		合計		前年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率
相談所で完結	325	42.6%	309	21.3%	634	28.6%	481	20.5%
会員の対応窓口を案内	357	46.8%	730	50.2%	1,087	49.0%	1,366	58.1%
会員へ苦情解決を依頼	0	0.0%	298	20.5%	298	13.4%	256	10.9%
紛争解決手続きを案内	0	0.0%	44	3.0%	44	2.0%	37	1.6%
会員以外の窓口案内	81	10.6%	73	5.0%	154	6.9%	210	8.9%
計	763	100.0%	1,454	100.0%	2,217	100.0%	2,350	100.0%

※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)、法テラス等

3. 主な相談事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 医療共済への加入を検討しているが、この共済はいわゆる掛け捨てになるのか。
- ◆ 生命共済の加入にあたって、喫煙の有無を聞かれ、していないと回答したが、契約後煙草を吸うことがあるかもしれないと心配になった。問題はないか。
- ◆ 生命共済・医療共済への加入を検討しているが、77歳の女性で加入できるものはあるか。

【 支払関係 】

- ◆ がん共済では、緩和ケアのための入院、末期となりホスピスへの入院について、支払対象としているか。
- ◆ 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請求は受けられないと門前払いされた。どうすれば良いか。
- ◆ 20年ほど前の交通事故が原因で入院・手術を受けたのだが、共済金は疾病扱いとなった。そういうものなのか。

(2) 火災共済等

【 契約関係 】

- ◆ マンションの管理組合の理事長をやっているものだが、火災共済の加入を検討している。参考情報として各共済団体の契約実績を教えてほしい。
- ◆ 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ち、掛金の差額を返戻してもらうことは可能か。
- ◆ 火災共済(家財)に加入しており、今まで息子と2人暮らしたが、今般別居となった。部屋の家財はそのままであるが、通知義務はあるのか。

【 支払関係 】

- ◆ 落雷による分電盤損傷は、一般的には共済の支払対象になるか。
- ◆ 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。
- ◆ 貸している建物が全焼した。借家人が加入している火災保険から保険金が支払われた場合、自分が加入している共済の共済金は減額されるのか。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済に申込みをしたところ、契約を引受けできないと言われ、理由を聞いても理由を説明する義務はないと言われている。このようなことがあるのか。
- ◆ 自動車共済で共済掛金を入金する前に保障を開始することができるか。
- ◆ 弁護士費用保障特約は、自分に過失がある場合にも使えるか等、特約の内容を聞きたい。

【 支払関係 】

- ◆ 自動車共済の加入者で 5 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。
- ◆ バスに乗っているときに後ろから衝突された。事故後 1 か月してから首が痛くなり通院しているが、これは一般的に自動車共済・保険の補償の対象となるか。
- ◆ 自賠責の被害者請求をしてくれと言われたが、被害者請求というのは一般的によく行われるものなのか。相手の意向どおりに進めなければならないのかを知りたい。

(4) その他

- ◆ 自己破産をすることとなり、すぐにでも仕事を探したいのだが、弁護士から保険募集人は破産手続きが終わるまでの間(免責が確定するまで)はなれないと聞いている。共済団体の募集人の場合はどうか。
- ◆ 個人賠償共済に加入しているものだが、自動車を運転中に他人の物を壊した場合、補償の対象となるか。
- ◆ ○○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。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 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。勧め方がおかしいのではないかと。
- ◆ 加入する際、月払の説明しかなかったため、月払で契約をしたが、後日、別の担当者から月払より年払の方が掛金負担が少なくすむため、自分なら年払を勧めたと言われた。そのような説明があれば、年払で契約していたはずで不満である。
- ◆ 子供2人を契約者とする年金共済に加入する際に、誤って母親である自分が関係書類の記載、署名・押印をしてしまった。共済団体は契約者である子供たちに来ておらず、本人達は今回の経過を全く知らない。無効を主張したが受け入れられず、解約扱いとして掛金全額の返戻はしないと言われている。

【 支払関係 】

- ◆ 子供が怪我をして通院したため、共済金を請求したところ、調査が入った。学校の出欠の状況や体育の授業の出欠状況など、およそ無関係と思われることまで調べられており、学校側にも迷惑がかかっている。このような調査はおかしいのではないかと。
- ◆ 腰痛のため、1か月半程入院したのだが、入院の必要性なしとの判断から共済金は支払できないとされた。自宅から病院は遠く、自宅には手すりなどの設備がないため、通院による治療は困難であるし、自ら希望して入院したわけでもなく納得がいかない。
- ◆ 子供を被共済者として医療共済に加入し、その後、中耳炎により入院・手術をして共済金を請求したところ、中耳炎による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どう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。

(2) 火災共済等

【 契約関係 】

- ◆ 火災共済の解約に際して、コールセンターに2度解約返戻金の額を確認したうえで手続きをしたが、実際振り込まれた金額と3,500円も差異があった。
- ◆ 他社の火災保険の保障期間が満了になることを機に、火災共済に乗り換えることとし、窓口で加入の手続きを済ませたが、担当者が机に書類をしまいこんだまま忘れてしまい、責任開始日がずれてしまい無保険期間が生じた。もし事故が起こっていたらどう責任をとってくれるのか。
- ◆ 父から家を贈与されて以降、共済契約の掛金を負担するようになったので、担当者に契約者を自分に変更した方が良いかと相談した際、そのまま問題ないと言われ、変更しなかったのだが、そのために満期共済金を父が受け取ることとなり納得がいかない。

【 支払関係 】

- ◆ 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いと言われた。古い保障を見直し、何でもできますよという言葉信じて契約したのに納得できない。
- ◆ 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かけ離れており、金額の算出根拠についても明確な説明がなく、納得がいかない。
- ◆ 東日本大震災の際に、最初の調査は 30 分程度あたりを見回す程度で終わり、見舞金として 1 万円を置いて帰ったが、再調査を依頼したところ、査定額が 220 万円に跳ね上がった。こんなことがあるのか。最初の調査はなんだったのか。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 共済契約の解約手続きを行い、他社に加入したところ、新たに加入した損保担当者より前契約が解約されていない旨、知らされた。遑って解約してほしいと依頼したが、それはできないの一点張りで苦慮している。
- ◆ 更新時、口座残高が不足していたため、掛金が引き落とし不能となり、契約が失効してしまっていた。このために他社へ乗り換える際に等級の引き継ぎができなくなっている。失効する前に電話 1 本でももらえたら、このようなことにはならなかった。
- ◆ 加入の際、現在使用中の車の事故歴のみを聞かれたため、「無」と告知していたが、その後、現在の車の前に使用していた車の事故歴が告知されていないとして解除になった。加入時の説明と異なり納得がいかない。

【 支払関係 】

- ◆ 事故により頸椎捻挫受傷。頭痛・手のしびれ等が残存し、医師からは治療を続ければよくなると言われているにもかかわらず、①治療は既に 3 か月近く経過するので停止する、②治療は健康保険を使用して欲しいとのこと。職場復帰後もフル勤務ができず、精神的な苦痛も持続している状況であり、打切りには納得がいかない。
- ◆ 担当者が相手方会社から提案された過失割合について、こちらの立場になって反論をしなくても、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。
- ◆ 金曜日の夕方の事故であったため、加害者の加入先の共済団体と連絡がとれず、結局修理工場への搬入手続き、代車の手続きをすべて自分で行った。月曜日によく担当者が現れ謝罪をされたが、全く誠意が感じられなかった。

II. 紛争解決支援の状況

1. 審査委員会における紛争解決支援

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)を申立てることができます(ただし、紛争解決支援の利用契約を締結している共済団体(平成28年3月現在8団体)の契約関係者に限ります。)

審査委員会は、裁定手続規則等に基づき適格性を審査し、不受理事項(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)に該当しない場合は申立てを受理します。

審議開始にあたり、受理案件ごとに審査委員3名による審議会を設置します。審議会では当事者双方の主張内容を審議し、裁定書または和解による紛争解決を行います。

2. 紛争解決支援の審議状況

(1) 審議申立件数

平成27年度の申立ては、裁定申立41件・仲裁申立0件で、前年度と比較して14件増加しました。

(図表8) 審議申立件数の推移

申立件数	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
裁定	18	22	22	27	41
仲裁	1	0	0	0	0
計	19	22	22	27	41

(2) 裁定手続き対応状況

平成27年度において、裁定手続きを行った案件は58件(前年度41件)で、そのうち45件(前年度24件)が27年度中に手続きを終了しました。審議結果等は下表のとおりです。

(図表9) 対応内容および審議結果

対応内容		平成27年度対応			前年度 件数	前年比
		27年度申立分	26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	6	15	21	13	162%
	和解が成立したもの	11	2	13	6	217%
	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)	0	0	0	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)	4	0	4	1	400%
	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)	7	0	7	0	—
裁定手続きが終了した件数		28	17	45	24	188%
裁定審議を継続中の件数		10	0	10	14	71%
適格性審査を待っている件数		3	0	3	3	100%
合計		41	17	58	41	142%

(3) 審議終了案件の内訳

平成 27 年度に裁定手続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 34 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	前年比
	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	2		3	2	7	1	700%
年金・割戻金・満期金・配当金等の請求					0	2	-
死亡・入通院・手術・災害等の共済金請求	11		8	1	20	16	125%
重度障害・後遺障害の認定と共済金請求	7				7	4	175%
合計	20	0	11	3	34	23	148%
前年度件数	17	2	2	1	23		
対前年比	118%	-	550%	300%	148%		

以上