

# 平成28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

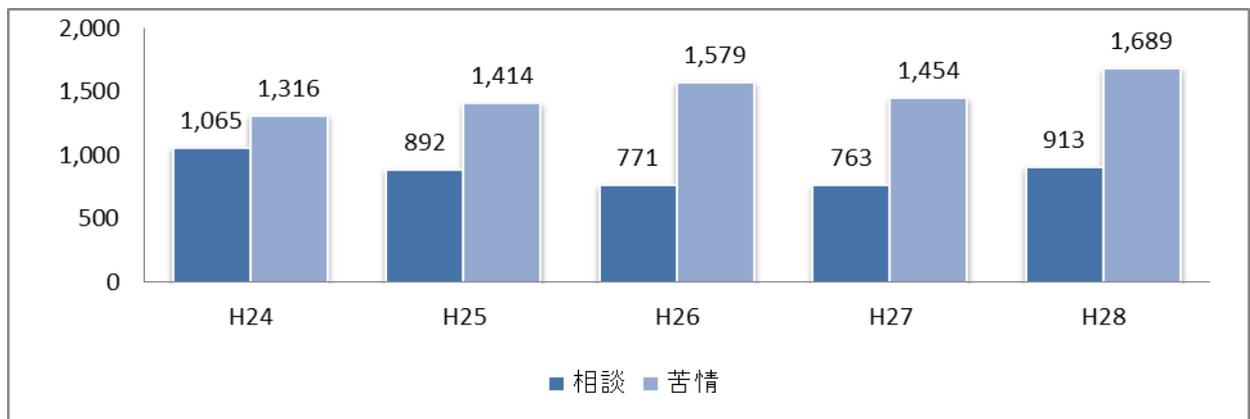
## I. 相談・苦情の状況

### 1. 受付の状況

平成28年度の相談・苦情件数は2,602件(前年度2,217件、対前年比117.4%)となり、前年度より増加しました。

内訳は、相談件数が913件(前年度763件、対前年比119.7%)、苦情件数は1,689件(前年度1,454件、対前年比116.2%)となっており、前年度と比べて、相談件数は150件増加し、苦情件数は235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276件で全体の30.2%を占めており、自動車共済が227件(占率24.9%)、建物共済が149件(占率16.3%)とつづき、3共済で相談件数全体の71.4%を占めています。

苦情件数では自動車共済が770件で全体の45.6%を占めており、生命系共済が613件(占率36.3%)、建物共済が259件(占率15.3%)とつづき、3共済で苦情件数全体の97.2%を占めています。

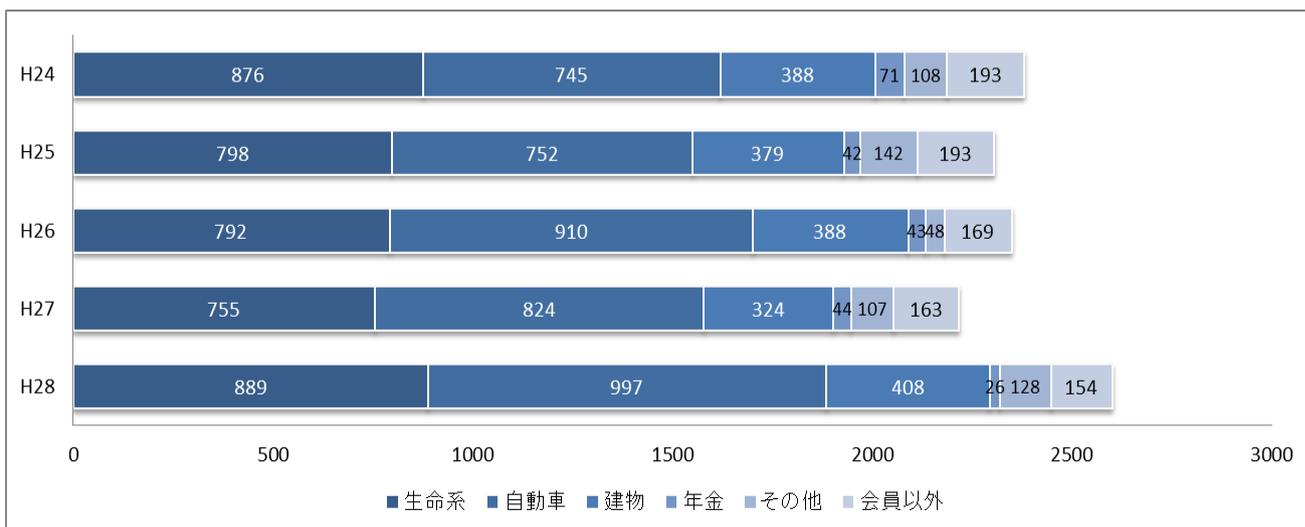
合計件数では自動車共済が997件で全体の38.3%を占めており、生命系共済が889件(占率34.2%)、建物共済が408件(占率15.7%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の88.2%を占めています。

(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			27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	276	30.2%	115.5%	613	36.3%	118.8%	889	34.2%	117.7%	239	516	755
自動車	227	24.9%	161.0%	770	45.6%	112.7%	997	38.3%	121.0%	141	683	824
建物	149	16.3%	123.1%	259	15.3%	127.6%	408	15.7%	125.9%	121	203	324
年金	9	1.0%	47.4%	17	1.0%	68.0%	26	1.0%	59.1%	19	25	44
その他	98	10.7%	122.5%	30	1.8%	111.1%	128	4.9%	119.6%	80	27	107
会員以外	154	16.9%	94.5%	0	—	—	154	5.9%	94.5%	163	—	163
計	913	—	119.7%	1,689	—	116.2%	2,602	—	117.4%	763	1,454	2,217

※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、「共済金請求相談」が 183 件(占率 20.0%)、「事務手続(加入・保全・収納)」が 164 件(占率 18.0%)、「会員以外の団体(苦情含む)」が 154 件(占率 16.9%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 142 件(占率 15.6%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	28年度			27年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	64	7.0%	88.9%	72	9.4%
しくみ問合せ・保障見直し	142	15.6%	143.4%	99	13.0%
契約内容・収納照会	50	5.5%	125.0%	40	5.2%
事務手続(加入・保全・収納)	164	18.0%	112.3%	146	19.1%
共済金請求相談	183	20.0%	123.6%	148	19.4%
協会加盟の有無	5	0.5%	250.0%	2	0.3%
団体評価問合せ	9	1.0%	75.0%	12	1.6%
会員以外の団体(苦情含む)	154	16.9%	94.5%	163	21.4%
資料請求	0	0.0%	—	1	0.1%
その他	142	15.6%	177.5%	80	10.5%
計	913	—	119.7%	763	—

### ② 苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,282 件で全体の 75.9%を占めており、前年度と比べて 159 件増加となりました。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 675 件で全体の 40.0%を占めており、「対応・態度」が 387 件(占率 22.9%)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 502 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 265 件と続いています。この2つで苦情全体の 45.4%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 >						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	50	11	21	8		6	4	72	69.4%
	転換推進	6	3	3					5	120.0%
	告知取得	8	3	3	1			1	12	66.7%
	加入意志確認	14	1	8	2		2	1	4	350.0%
	契約内容確認	30	3	20	2	1	2	2	28	107.1%
	証書発行	5				5			5	100.0%
	その他	17	4	7	3	2	1		10	170.0%
計	130	7.7%	25	62	16	8	11	8	136	95.6%
収納関係	集金	2			2				2	100.0%
	口座振替・振込	11	3	3	2	1	2		10	110.0%
	掛金払込状況	10		2	6	1	1		3	333.3%
	掛金振替貸付	1		1						—
	失効・復活	3	3						1	300.0%
	その他	3	2	1					1	300.0%
計	30	1.8%	8	7	10	2	3		17	176.5%
保全関係	割戻金	5		4	1				3	166.7%
	更新	13	5	5	1		2		18	72.2%
	契約内容変更	47	13	20	10	4			41	114.6%
	名義変更	7	2	2	2		1		12	58.3%
	特約中途付加									—
	中断手続	3		1	2				6	50.0%
	解約手続	58	5	22	19	4	6	2	43	134.9%
	解約返戻金	13	5	8					7	185.7%
	その他	19	4	9	3		3		7	271.4%
計	165	9.8%	34	71	38	8	12	2	137	120.4%
共済金関係	満期・年金	10	5	2			3		31	32.3%
	支払査定手続	625	93	66	265	158	38	5	491	127.3%
	支払査定結果	626	502	76	29	3	15	1	589	106.3%
	その他	21	2	2	4	1	6	6	12	175.0%
	計	1,282	75.9%	602	146	298	162	62	12	1,123
その他	アフターフォロー	22	2	5	11	2	2		17	129.4%
	税務	3		1		2			1	300.0%
	相続	1			1					—
	個人情報取扱	10		3	6		1		5	200.0%
	当会への苦情	4	1			1	1	1	1	400.0%
	その他	42	3	12	7		2	18	17	247.1%
	計	82	4.9%	6	21	25	5	6	19	41
< 苦情項目 > 合計		1,689							1,454	116.2%
< 苦情原因 > 合計			675	307	387	185	94	41		
< 苦情原因 > 占率			40.0%	18.2%	22.9%	11.0%	5.6%	2.4%		
< 苦情原因 > 前年度件数			680	199	363	122	51	39		
< 苦情原因 > 前年比			99.3%	154.3%	106.6%	151.6%	184.3%	105.1%		

### (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 1,648 件となり全体の 63.3% を占めています。続いて「被害者」が合計で 473 件(占率 18.2%)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)	543	59.5%	127.5%	1,105	65.4%	118.7%	1,648	63.3%	121.4%	426	931	1,357
被共済者	20	2.2%	250.0%	46	2.7%	270.6%	66	2.5%	264.0%	8	17	25
受取人	9	1.0%	69.2%	15	0.9%	55.6%	24	0.9%	60.0%	13	27	40
被害者	59	6.5%	96.7%	414	24.5%	113.1%	473	18.2%	110.8%	61	366	427
加入検討者	75	8.2%	88.2%	17	1.0%	212.5%	92	3.5%	98.9%	85	8	93
病院・修理業者等	13	1.4%	100.0%	23	1.4%	104.5%	36	1.4%	102.9%	13	22	35
消費者センター経由※	78	8.5%	116.4%	20	1.2%	111.1%	98	3.8%	115.3%	67	18	85
行政機関経由※	6	0.7%	100.0%	0	0.0%	0.0%	6	0.2%	66.7%	6	3	9
業界関係者	18	2.0%	163.6%	5	0.3%	62.5%	23	0.9%	121.1%	11	8	19
その他	92	10.1%	126.0%	44	2.6%	81.5%	136	5.2%	107.1%	73	54	127
計	913	—	119.7%	1,689	—	116.2%	2,602	—	117.4%	763	1,454	2,217

※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 2,602 件のうち、1,041 件(占率 40.0%)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い、会員団体の対応窓口を案内しました。

867 件(占率 33.3%)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。

454 件(占率 17.4%)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			27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	416	45.6%	451	26.7%	867	33.3%	136.8%	634	28.6%
会員の対応窓口を案内	387	42.4%	654	38.7%	1,041	40.0%	95.8%	1,087	49.0%
会員へ苦情解決を依頼	3	0.3%	451	26.7%	454	17.4%	152.3%	298	13.4%
紛争解決手続きを案内	—	—	43	2.5%	43	1.7%	97.7%	44	2.0%
会員以外の窓口案内※	107	11.7%	90	5.3%	197	7.6%	127.9%	154	6.9%
計	913	—	1,689	—	2,602	—	117.4%	2,217	—

※会員以外の団体窓口、消費生活センター、自動車賠償に関する紛争機関等

### 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、美容整形したことを告知したくない。告知しなかった場合、美容整形に関係の無い事由について共済金は支払われるか。また、一定期間経過すれば告知に関係なく支払われることにならないのか。
- ◆ 生命共済に加入したいと思い、問合せした際に、コレステロールの値が若干高いことを話したところ、具体的な数値も聞かれずに、それでは契約に加入いただけないと回答されてしまった。そのようなものなのか。
- ◆ 一時払の生命共済（共済期間5年）に加入している。契約後3年たつと解約しても損は無いと聞いたが、試算をして確認したい。また、一部解除（減額）のような方法はあるか。
- ◆ がん共済に昨年加入したが、2月分の共済掛金の引き落としができなかった。3月分の引き落としはされたが、2月分の掛金についてどのようにすれば良いか。

##### 【 支払関係 】

- ◆ 契約者＝夫、被共済者＝妻の場合で、夫が共済金を受け取る場合、被共済者の兄弟や親などの念書等は必要となるか。
- ◆ 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は、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。
- ◆ 生命共済金を請求したところ、税金の滞納で税務署から差押命令が届き、契約先の共済団体が共済金支払を中止した。その後、税務署から共済金を支払って良いとの話になったが、この場合改めて共済金請求をした方が良いのか。また提出書類として準備すべきものがあるか。
- ◆ 白内障の遠近両用手術があるが、先進医療となるため健康保険の適用対象外で高額な費用がかかる。このような先進医療手術が生命共済の保障の対象となるのか教えて欲しい。

#### (2) 建物共済等

##### 【 契約関係 】

- ◆ 夫婦で住んでいた家に建物共済の契約があったが、妻が亡くなり夫が施設に入所してしまい、現在空き家である。親戚が頻繁に行って風通しなどしているが、契約はこのまま続けても大丈夫か。
- ◆ 8年前から火災共済に「木造建物」として加入している。2年前に契約先の共済団体から建物構造の確認を求められた際は木造のまま評価されたが、最近メーカーに確認したところ準耐火構造の取扱いになることが分かった。共済団体から2年分の差額掛金が返還されることになったが、損害保険では8年前から準耐火構造は木造ではないとのことである。もし8年前から掛金の適用が誤っていたとすると、契約時に遡って差額掛金は返還されるのか。
- ◆ 建物共済に加入している。このたび住居を改築してオール電化にしたが、加入している共済契約について何らかの手続きが必要になるのか。

- ◆ 建物共済に 10 年間加入しているが、このたび共済契約の満期更新を迎えるにあたり、経済的な事情から更新後の掛金を払える見通しが立たないので、何とかならないか。

#### 【 支払関係 】

- ◆ 平成 28 年の熊本地震で家屋が被災し、建物共済の契約先の共済団体に共済金請求したところ、事故通知を受け付けた旨の連絡があったが、損害調査の日程連絡が無い。遠方に避難している関係もあり日程を合わせたいが、地元の間合せ窓口の電話が繋がらず連絡が取れない。
- ◆ 自然災害保障つき火災共済に加入している。昨今の台風により屋根がまくれ上がり雨漏りが生じている。いままで雨風でこのようなことは無かったが、約款・事業規約の風水害に関する保障内容の部分に「老朽化等による被害は共済金の対象とならない」という規定があるが、どうなのか。
- ◆ 熊本地震で被災した。建物の所有者名義は同居している父で、共済契約の契約者は申出人（子）となっている。このような場合共済金は支払われるか。
- ◆ 異なる保険会社・共済団体の火災保険・共済に 2 契約加入している。このほど雪害で建物が被害を受け、共済金の請求をすることになったが、請求先で「他に火災保険・共済の加入が無いか」と尋ねられた。このような質問をする意味は何か。仮に嘘の申告をした場合にペナルティーを受けることは無いのか。

### (3) 自動車共済・自賠償共済

#### 【 契約関係 】

- ◆ 子供が自転車で乗っている際に車とぶつかった場合、相手方との交渉にあたり親が加入している自動車共済の弁護士費用特約を使うことができるか。
- ◆ 自動車共済に加入している。このほど被共済自動車について比較的長期間にわたり修理に出すことになった。自宅にはもう 1 台車があり、普段は使わないため任意保険は加入していないが、修理期間中はこちらの車を使用する予定。この場合、修理に出す期間中はこちらの車を保障対象とするように車両入替の手続きを行うことは可能か。
- ◆ 損害保険会社の自動車保険に 8 等級で加入しているが、契約期間の途中で共済団体の自動車共済に乗り換えたい。この場合等級は引き継がれるのか。
- ◆ 自動車事故を起こしてしまい、相手にケガを負わせてしまった。人身事故扱いで警察の取り調べを受け、罰金刑を科されることになったが、こうした罰金を補填するような共済・保険の仕組みはあるのか。

#### 【 支払関係 】

- ◆ 死亡事故にかかる対人賠償について葬儀費用が補償対象となっているが、葬儀のときの食事代は含まれるのか。
- ◆ 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特約が使えるかどうか確認したい。
- ◆ 示談書にサインをしてしまったが、よく見ると、休業損害の部分でよく分からないことがある。一度示談書にサインした場合、それを取り消すことはできないのか。

- ◆ 申出人所有の車のドアに2週間を置かずに2か所傷をつけられる被害を受けた。それぞれの傷の補修は一度で済んでしまう程度であるが、修理費用の請求を加害者の双方にしてしまっても良いのか。

#### (4) その他

- ◆ 共済団体が経営破綻した場合、加入している共済契約はどうなるのか。銀行などはペイオフで1,000万円までは保護されるが、そうした仕組みはあるのか。
- ◆ 自宅のブロック塀の隣の駐車場に車が4台駐車している。このブロック塀が地震等で倒壊し、それらの車に損害を与えてしまった場合、ブロック塀の所有者である申出人が賠償しなければならないのか。車には自動車保険がついているので賠償を免れるのか。
- ◆ 昨年7月に「〇〇共済組合」（協会会員外）の共済契約に加入した。12月に第1回の配当金が支払われる予定であったが、支払にかかる連絡が無い。紹介元に配当の連絡が無い理由を尋ねると、「コインが動かない」との理由であったが、どのようなことなのか理解できない。当該団体は他県で不正行為が摘発された話も聞いており、非常に不安である。当該協会に何か情報は無いのか。
- ◆ 契約先の共済団体から、10年以上前の事故であっても事故証明があれば共済金を支払うといった案内を受けたが、一般的にそうした請求があった場合に共済金は支払われるのか。

## 4. 主な苦情事例

### (1) 生命共済・年金共済等

#### 【 契約関係 】

- ◆ 娘と申出人本人について終身共済と医療共済の2本の契約に加入した。事情があつて契約を取り消したいのだが、娘の契約については応じてもらえるものの、申出人本人の契約については取り消しができないと対応された。2月に申込み、診査医の診査を受け、3月に共済証書が届いたが、診査医扱いの契約の場合はクーリングオフができないという。どうすれば良いか。
- ◆ 3年前に既契約の保障の見直しを行い、終身共済への転換と医療共済の新規契約を締結した。終身共済には生活保障特約が付いていたが、特約共済掛金が高いため特約を外そうとしたところ、5年間は解約できないという。そうした説明は転換契約時の重要事項説明の中で受けていない。約款・事業規約を渡し、重要事項説明書にも署名をもらっており契約締結時の対応に問題無いと言われているが、何とかならないものか。
- ◆ 平成19年の契約加入当時から「冷え症」で漢方薬を服用しており、加入時にその旨伝えたとこ契約引受に問題無いとして契約を続けてきた。今回コース変更しようとしたところ、漢方薬を継続服用している状態ではコース変更できないと言われた。平成19年当時の申込書にもそうした告知があつた記録が無いという。共済金額も同額でのコース変更であり、引受基準が異なると思えないのだが変更ができないことに納得がいかない。
- ◆ 少し前に傷害共済の継続案内のハガキが届き、継続契約の共済掛金を払い込んだが、このほど、契約先の共済団体から共済契約を非継続とする旨の通知が届いた。共済掛金を払い込めば契約は継続されると理解していたが、おかしいのではないか。

#### 【 支払関係 】

- ◆ 終身共済と医療共済に加入していた父親が昨年死亡し、相続人の代表者である申出人（長男）が入院共済金の支払請求をしたところ、相続人全員の戸籍・除籍謄本と全員の印鑑証明の提出を求められた。申出人を含む子供3人のうち1人がすでに死亡しており、その代襲相続人の生死・所在不明である旨を伝えたとこ、当該所在不明者の受取分を除く共済金の留保払請求書を遺産分割協議書とともに提出するよう言われた。入院共済金の請求金額はたかが6万円であるのにそこまで厳格な手続きを求められることに納得がいかない。
- ◆ 先日、転倒事故で「鼠径ヘルニア」となり、数日間の入院を余儀なくされ、共済金請求をしたところ、共済団体の回答は加齢によるものとの一点張りで、共済金の支払を頑なに拒否している。転倒を原因とする医師の診断を無視した対応は許せるものではない。
- ◆ 交通事故で肩に可動域制限（1/2以下）が残ったが、請求先の共済団体が何度か主治医と面談した結果として、「局部神経症状を残すもの」としか後遺障害認定されなかった。可動域制限として認められないのはおかしいのではないか。
- ◆ 2週間ほど入院して共済金の請求をしたが、共済団体から医療機関への調査をするため承諾書の提出を求められた。承諾書の文面が個人に関する医療情報を包括的に取得可能な内容となっており、個人情報保護の関係で非常に不安がある。調査の目的や取得する情報についてもっと具体的かつ限定的に特定して欲しい。

## (2) 建物共済等

### 【 契約関係 】

- ◆ 申出人の所有するアパートについて、建物共済に加入している。加入時より「木造・スレート葺」として木造住宅の共済掛金が適用されているが、建物登記簿を確認したところ、「鉄骨・木骨造・亜鉛メッキ銅板葺」であることが分かった。ある保険会社に確認するとこの場合は鉄骨住宅として保険料率が安くなるとのことであったが、契約先の共済団体に尋ねると、「木骨」が含まれているから木造住宅で良いとの説明であった。そういうものなのか。
- ◆ 現在 91 歳と 86 歳の老親が平成 12 年に加入した建物共済について平成 17 年と平成 20 年に特に理由も無く契約を切り替えている。老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。2 人の担当者が 2 日間にわたって契約内容の説明をすれば問題ないと言っていたが、今後もこのような勧誘がなされるのか心配だ。
- ◆ 長期積立型と短期掛捨て型の建物共済 2 契約に加入した。落雷で被害を受け、共済金請求したところ、掛捨て型の共済契約については時価契約であることが判明した。契約先の共済団体の担当者に確認すると、掛捨て型の方も新価（再取得価額）での加入が可能であるという。契約時にどちらを選択するか確認を求められれば、当然新価での加入を選択したはずなのに、そのような説明を受けた記憶もない。窓口で申込書の写しを求めたが、個人情報なので開示できないと対応され、不信感が募っている。
- ◆ 家族名義で建物共済に 2 契約加入している。資金繰りが厳しいため一方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。事理弁識能力を欠く常況にあるわけではなく、それなりの意思表示ができる状態であるが、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い。契約先の共済団体に相談しているが、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のでなければ受け付けない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、代書で済ませているところもあるようだ。

### 【 支払関係 】

- ◆ 自宅敷地内の納屋から出火し、母屋に類焼した。契約先の共済団体の担当者と鑑定人が査定にきて、母屋は共済の目的になっているが、納屋は目的になっていないので、納屋の分は共済金は出ないと言われた。設定した火災共済金が 2,500 万円と母屋の評価金額のみでは共済金額の設定が高額である感じがするので、納屋も当然に含まれていると思っていた。
- ◆ 熊本地震で被害を受け契約先の共済団体に調査依頼をしたところ、調査には来ずに、罹災証明書の提出を求められた。罹災証明書は「一部壊」で認定されたため、その旨連絡したら、「半壊」以上が対象であり、「一部壊」では共済金の支払対象とならないとのことであった。罹災証明は建物の外でしか判断せずに認定されるものである。約款・事業規約には 20%以上の損害で「半壊」になると書いてあり、実際に建物の内部の被害も見てもらえればそれくらいの損害があると思われるので、きちんと調査してほしい。
- ◆ 先日の暴風雨で雨どいが破損し、ベランダの排水溝のゴミ詰まりの影響で室内に大量に雨水が侵入してしまい水濡れ損害を受けたため共済金の支払請求を行ったところ、担当者から「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

は支払うとなっていて、雨どいを除くとの定めはどこにも見当たらないので、おかしいのではと説明を求めたが、対応してくれない。

- ◆ 隣家との境界を兼ねたブロック塀が倒壊し、自宅敷地内に積み重ねて一時保管していたが、深夜に何者かに盗まれてしまった。契約先の共済団体へ共済金の支払請求を行ったところ、盗難被害としての支払いはできないと断られた。警察署に被害届を提出し、盗難・窃盗事件として正式に受理されており、かつ約款・事業規約上では、ブロック塀は建物の一部であり、その盗難によるものならば、共済金が支払われると思うのだが、共済団体の担当者は、明確な根拠も示さずに、ただ支払えないとの一点張りで閉口している。

### (3) 自動車共済・自賠償共済

#### 【 契約関係 】

- ◆ 祖母が自動車共済の契約者だが、これまで限定割引なしの契約をしていた。今回他保険に切り替えるにあたり、年齢限定割引や家族限定割引のことを知り、計算すると年 10 万円ほど安くなっていたことがわかった。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。
- ◆ 自動車共済の契約期間満了の前に車両入替（新車購入）が発生するため、10 月 7 日に契約先の共済団体の担当者に入替えの手続きについて相談したが、納車される 10 月 9 日か、10 日に改めて手続きをしてほしいと言われていた。その手続きを忘れていたところ、12 月 23 日に新車両で交通事故に遭ってしまった。共済金の支払相談をしたところ、車両入替えが未了なので、一切支払はできないとのことであった。車両入替えの相談をしていたのであるから、支払対象にはならないか。
- ◆ 車検を迎え、自賠償の更新を行ったが、急きょ新車を購入することになり、これまでの自賠償を解約し改めて自賠償に加入する必要が生じた。更新後契約の始期日は 10 月 28 日でまだ保障開始していないのに、解約に伴って 4,700 円の手数料を取られるとの説明だが納得がいかない。手続先の窓口にも尋ねても、そのような制度になっているから仕方が無いとの回答しか受けられない。
- ◆ 自動車共済の契約者が当社の自動車保険に乗り換える際に、共済団体の窓口で解約の手続きを取ろうとしたところ、中断証明書が発行されていたことが判明した。損保の場合、他社への乗り換え手続きは解約後 1 週間程度の猶予期間が設定されているが、共済団体の担当者の話では、1 日あけば中断証明書を発行しているとのこと。契約者は高齢であり、中断手続きの意味合いの説明や契約者への意思確認に不備があった点は否定できないのではないか。

#### 【 支払関係 】

- ◆ 5 月 27 日に交通事故に遭い、15 日間入院の後、通院加療している。12 月 20 日、相手方契約先の共済団体の担当者から連絡があり、今月末で症状固定とし、治療費の支払を終了すると言われた。右上半身をひどく打撲しており、未だに右腕がきちんと上がらないし、背中も痛い状態である。主治医からはもう少しリハビリを続けましようと言われているのだが、半年で治療費の支払を止められるのは納得がいかない。
- ◆ 7 年前に子供が自転車で事故に合い、過失 30%として過失分が申出人加入の自動車共済の

人身傷害保障から支払われるはずなのに、減額されている。担当者に聞いたら約款・事業規約のとおり計算しているとのことだが、人身傷害保障は過失分は全額出るのではないか。

- ◆ 自動車で行中、隣りを走行していた車両にいきなり幅寄せされ、急ブレーキを踏んだ。その衝撃で運転者（申出人）と助手席にいた妻が腰を痛めた。相手方契約先の共済団体の担当者から電話があり、「非接触の事故であり、治療費の補償はできない」「自身で自賠責に被害者請求して欲しい」と言われ、不服である。申出人・妻ともレントゲンには異常はなかったが、主治医は事故が原因であろうと認めている。
- ◆ 申出人は修理工場の会計担当者。自動車共済に加入の事故車両の修理について、すでに1月31日に示談が完了しており、2月10日までに修理代金の支払いを行うこととされていたが、一向に送金がされないため、確認したところ、50万円以上の場合には手続きに2週間かかるとして、2月24日までに送金するとの話であった。保険会社であれば1週間以内に支払がされるが、なぜこれほど時間がかかるのか。

#### (4) その他

- ◆ 息子が大学の部活動で野球の練習中、ファウルボールが女子寮の窓ガラスを割ってしまい、5万円の損害が発生している。契約先の共済団体に問い合わせたが、正式な部活動中の事故であれば、（個人の責任ではなく）管理者側の責任であり、共済の補償の対象にならないとのこと。一方、大学側に問い合わせると、学校の指導とは異なり、グラウンドを他の部と同じ時間帯に使用したことが原因であり、個人の責任といわれている。どうしたら良いか。
- ◆ 年金共済に加入し、毎年年金の支払いを受けている。このたび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今月中に委託業者あてに送付するようという内容。共済契約の直接の相手先ではなくその委託業者あてに重要な個人情報を、しかも普通郵便で送れという対応に納得がいかない。
- ◆ 掛金の低廉な生命共済への加入を検討し、団体の電話相談窓口にお問い合わせたところ、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、昨年4月に施行された障害者差別解消法に抵触する対応ではないかと思うが、いかがか。

## 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 29 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. 紛争解決支援の審議状況

#### (1) 審議申立件数

平成 28 年度の審査委員会への申立ては、裁定申立 33 件・仲裁申立0件でした。  
会員別には、3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) 審議申立件数の推移

申立件数	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
裁 定	22	22	27	41	33
仲 裁	0	0	0	0	0
計	22	22	27	41	33

## (2) 裁定手続き対応状況

平成 28 年度において、裁定手続き対応をした案件は 46 件(前年度 58 件)で、そのうち 26 件(前年度 45 件)が終了しました。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 28 年度対応			前年度 件数	前年比
		28 年度申立分	27 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	5	5	10	21	48%
	和解が成立したもの	0	6	6	13	46%
	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)	3	1	4	0	—
	申立取下げ (申立人から裁定申立てが取下げられたもの)	1	1	2	4	50%
	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)	4	0	4	7	58%
裁定手続きが終了した件数		13	13	26	45	58%
裁定審議を継続中の件数		15	0	15	10	150%
適格性審査を待っている件数		5	0	5	3	167%
合 計		33	13	46	58	79%

## (3) 審議終了案件の内訳

平成 28 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 20 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	1	1	1		3	7	43%
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	7		3	4	14	20	70%
重度障害・後遺障害の認定と共済金請求	3				3	7	44%
合 計	11	1	4	4	20	34	59%
前年度件数	20	0	11	3	34		
対前年比	55%	—	36%	133%	59%		

以 上