

共済相談所活動報告（2023年度）

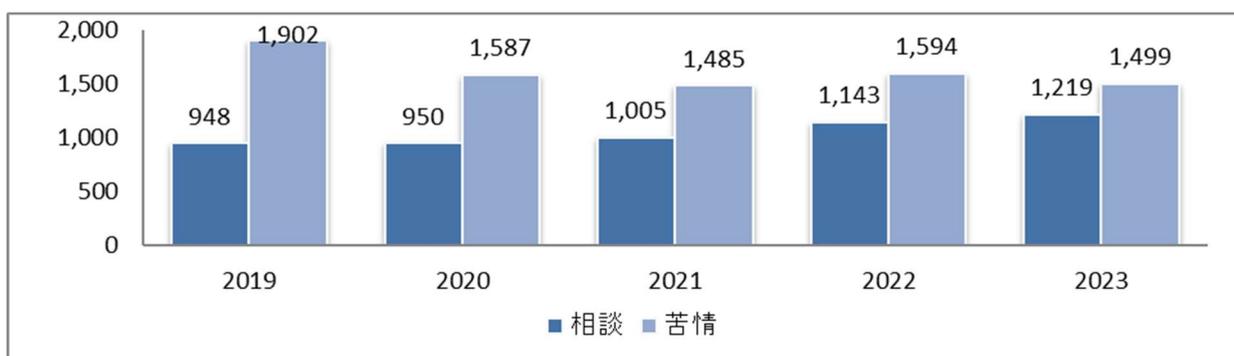
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

2023年度の相談・苦情件数は2,718件(前年度2,737件、対前年比99.3%)となり、前年度より減少しました。

内訳は、相談件数が1,219件(前年度1,143件、対前年比106.6%)、苦情件数は1,499件(前年度1,594件、対前年比94.0%)となっており、前年度と比べて、相談件数は76件の増加、苦情件数は95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406件で全体の33.3%を占めており、生命系共済が337件(占率27.6%)、建物共済が155件(占率12.7%)とつづき、3共済で相談件数全体の73.6%を占めています。

苦情件数では自動車共済が597件で全体の39.8%を占めており、生命系共済が520件(占率34.7%)、建物共済が297件(占率19.8%)とつづき、3共済で苦情件数全体の94.3%を占めています。

合計件数では自動車共済が1,003件で全体の36.9%を占めており、生命系共済が857件(占率31.5%)、建物共済が452件(占率16.6%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の85.0%を占めています。

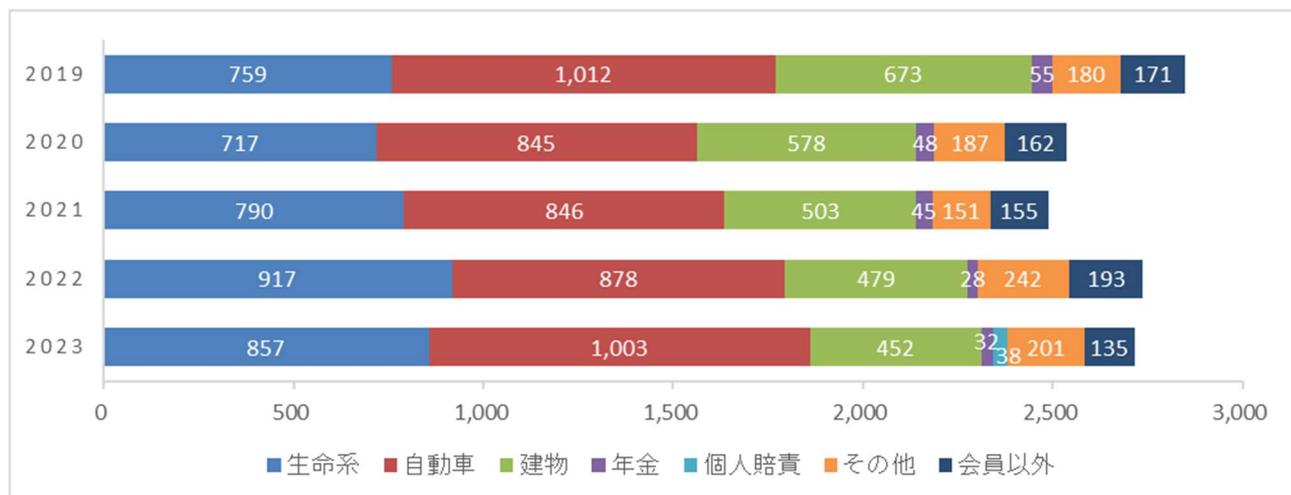
(図表2) 共済種類別件数・占率・前年比

共済種類	相談			苦情			合計			(参考)2022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	337	27.6%	101.5%	520	34.7%	88.9%	857	31.5%	93.5%	332	585	917
自動車	406	33.3%	134.9%	597	39.8%	103.5%	1,003	36.9%	114.2%	301	577	878
建物	155	12.7%	99.4%	297	19.8%	92.0%	452	16.6%	94.4%	156	323	479
年金	17	1.4%	188.9%	15	1.0%	78.9%	32	1.2%	114.3%	9	19	28
個人賠償	16	1.3%	—	22	1.5%	—	38	1.4%	—	—	—	—
その他	153	12.6%	100.7%	48	3.2%	53.3%	201	7.4%	83.1%	152	90	242
会員以外	135	11.1%	69.9%	—	—	—	135	5.0%	69.9%	193	0	193
計	1,219	—	106.6%	1,499	—	94.0%	2,718	—	99.3%	1,143	1,594	2,737

(注1) 傷害共済については、生命系に含めて計上している。

(注2) 2023年度から共済種類に「個人賠償」を新たに追加している。

(図表 3) 共済種類別件数の推移



(注) 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 390 件(占率 32.0%)、「共済金請求相談」が 210 件(占率 17.2%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 143 件(占率 11.7%)、「会員以外の団体(苦情含む)」が 135 件(占率 11.1%)、となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	2023年度			2022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	4.2%	115.9%	44	3.8%
しくみ問合せ・保障見直し	143	11.7%	84.1%	170	14.9%
契約内容・収納照会	114	9.4%	122.6%	93	8.1%
事務手続(加入・保全・収納)	390	32.0%	163.2%	239	20.9%
共済金請求相談	210	17.2%	83.0%	253	22.1%
協会加盟の有無	1	0.1%	33.3%	3	0.3%
団体評価問合せ	7	0.6%	116.7%	6	0.5%
会員以外の団体(苦情含む)	135	11.1%	69.9%	193	16.9%
資料請求	4	0.3%	400.0%	1	0.1%
その他	164	13.5%	116.3%	141	12.3%
計	1,219	—	106.6%	1,143	—

②苦情受付状況

苦情内容としては「共済金関係」が 1,028 件で全体の 68.6%を占めており、前年度とほぼ同数となっています。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 662 件で全体の 44.2%を占めており、「対応・態度」が 281 件(占率 18.7%)と続いています。

苦情内容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 476 件と最も多く、次いで『支払査定手続/対応・態度』が 185 件と続いています。この2つで苦情全体の 44.1%を占めています。

(図表5) 苦情内容別・苦情原因別件数

< 苦情内容 >	件数	占率	< 苦情原因 >						2022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	79	10	38	15	0	9	7	93	84.9%
	転換推進	31	4	21	2	0	4	0	26	119.2%
	告知取得	12	8	1	2	1	0	0	7	171.4%
	加入意志確認	2	0	1	1	0	0	0	4	50.0%
	契約内容確認	18	2	8	2	0	4	2	20	90.0%
	証書発行	7	1	2	0	4	0	0	2	350.0%
	その他	6	1	1	4	0	0	0	2	300.0%
	計	155	10.3%	26	72	26	5	17	9	154
収納関係	集金	3	1	0	1	0	0	1	4	75.0%
	口座振替・振込	13	4	0	2	3	2	2	12	108.3%
	掛金払込状況	6	0	0	1	1	4	0	2	300.0%
	掛金振替貸付	1	0	1	0	0	0	0	0	—
	失効・復活	8	2	1	2	1	2	0	8	100.0%
	その他	1	0	1	0	0	0	0	2	50.0%
	計	32	2.1%	7	3	6	5	8	3	28
保全関係	割戻金	5	4	0	0	0	1	0	0	—
	更新	31	11	7	3	0	8	2	27	114.8%
	契約内容変更	34	8	15	5	0	3	3	32	106.3%
	名義変更	8	2	3	1	0	0	2	10	80.0%
	特約中途付加	2	0	0	2	0	0	0	1	200.0%
	中断手続	9	5	1	2	0	1	0	3	300.0%
	解約手続	89	38	15	10	4	19	3	68	130.9%
	解約返戻金	17	11	4	1	0	1	0	13	130.8%
	その他	5	1	4	0	0	0	0	16	31.3%
計	200	13.3%	80	49	24	4	33	10	170	117.6%
共済金関係	満期・年金	12	4	2	1	0	4	1	7	171.4%
	支払査定手続	446	63	51	185	105	32	10	497	89.7%
	支払査定結果	553	476	29	24	6	4	14	506	109.3%
	その他	17	4	2	5	0	1	5	17	100.0%
	計	1,028	68.6%	547	84	215	111	41	30	1,027
その他	アフターフォロー	22	0	4	7	0	8	3	72	30.6%
	税務	4	1	0	0	0	0	3	1	400.0%
	相続	5	0	1	0	1	3	0	8	100.0%
	個人情報取扱	2	0	0	0	0	0	2	11	18.2%
	当会への苦情	3	1	0	0	0	1	1	1	300.0%
	その他	48	0	2	3	3	23	17	122	39.3%
	計	84	5.6%	2	7	10	4	35	26	215
< 苦情内容 > 合計		1,499							1,594	94.0%
< 苦情原因 > 合計			662	215	281	129	134	78		
< 苦情原因 > 占率			44.2%	14.3%	18.7%	8.6%	8.9%	5.2%		
< 苦情原因 > 前年度件数			639	197	333	81	259	85		
< 苦情原因 > 前年比			103.6%	109.1%	84.4%	159.3%	51.7%	91.8%		

(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 1,917 件となり全体の 70.5% を占めています。続いて「被害者」が合計で 337 件(占率 12.4%)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			2022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)	861	70.6%	106.2%	1,056	70.4%	93.5%	1,917	70.5%	98.8%	811	1,130	1,941
被共済者	8	0.7%	100.0%	10	0.7%	71.4%	18	0.7%	81.8%	8	14	22
受取人	21	1.7%	84.0%	26	1.7%	260.0%	47	1.7%	134.3%	25	10	35
被害者	57	4.7%	107.5%	280	18.7%	90.6%	337	12.4%	93.1%	53	309	362
加入検討者	70	5.7%	122.8%	8	0.5%	72.7%	78	2.9%	114.7%	57	11	68
病院・修理業者等	27	2.2%	180.0%	41	2.7%	146.4%	68	2.5%	158.1%	15	28	43
消費者センター経由※	52	4.3%	100.0%	16	1.1%	76.2%	68	2.5%	93.2%	52	21	73
行政機関経由※	8	0.7%	200.0%	3	0.2%	—	11	0.4%	183.3%	4	2	6
業界関係者	25	2.1%	138.9%	6	0.4%	100.0%	31	1.1%	129.2%	18	6	24
その他	90	7.4%	90.0%	53	3.5%	84.1%	143	5.3%	87.7%	100	63	163
計	1,219	—	106.6%	1,499	—	94.0%	2,718	—	99.3%	1,143	1,594	2,737

※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 2,718 件のうち、1,020 件(占率 37.5%)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。

1,407 件(占率 51.8%)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。

96 件(占率 3.5%)については、会員団体に対して苦情解決を依頼しました。

29 件(占率 1.1%)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			2022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	460	37.7%	560	37.4%	1,020	37.5%	85.0%	1,200	43.8%
会員の対応窓口を案内	685	56.2%	722	48.2%	1,407	51.8%	109.6%	1,284	46.9%
会員に対応を依頼	1	0.1%	95	6.3%	96	3.5%	192.0%	50	1.8%
紛争解決手続きを案内	—	—	29	1.9%	29	1.1%	170.6%	17	0.6%
会員以外の窓口案内※	73	6.0%	93	6.2%	166	6.1%	89.2%	186	6.8%
計	1,219	—	1,499	—	2,718	—	99.3%	2,737	—

※ 会員以外の窓口：自動車事故賠償に関する紛争解決機関(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 】

- ◆ 契約者が意識不明の状態なのだが、家族が加入契約を確認できる方法はあるか。
- ◆ 離婚により契約者と連絡がとれない。共済金を請求できないと困るので、契約者を変更して保障を継続できないのか。

【 支払関係 】

- ◆ 共済金の請求をしたいが、被共済者が認知症の場合、成年後見人でないと手続きはできないのか。
- ◆ 同日に3つの手術を受ける場合、手術共済金支払倍率が一番高い手術について1回分の手術共済金しか支払われないのか。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 損害保険会社の地震保険は火災保険の保険金額の50%の設定だが、共済団体が共済金額の30%設定なのはなぜか。
- ◆ 母が亡くなり、実家が空き家になる。空き家は共済に入れないこともあると聞いたがそういうものなのか。

【 支払関係 】

- ◆ 水漏れにより建物に被害が生じた。水道管の老朽化では共済金は出ないといわれたが、補償の対象にならないのか。
- ◆ 火災保険と火災共済に重複加入していると支払時に折半されるのか。風水害の災害について保険が対象外となったら共済も対象外になるのか。

(3) 自動車共済・自賠責共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済の更新案内が来たが窓口はそちらでよいか。
- ◆ 共済加入車両の入替手続きをしたが、車名の訂正ができていなかった。その自動車を車名変更しないまま使用しても補償されるのか。

【 支払関係 】

- ◆ 父親が交通事故を起こした。経営している法人車両は共済に加入しているが、自家用車は無保険であることが判明した。今回、法人車両の他車運転特則の適用にならず、相談にも乗ってもらえない。どこかに相談できないか。
- ◆ 追突事故に遭い通院しているが、共済金の打ち切り通知がきた。弁護士から示談まで2～3か月要すると言われたが生活が苦しいので、人身傷害補償から支払いしてもらえないのか。

(4) その他

- ◆ 年金共済に加入しているが、受取回数は選択できるのか。
- ◆ 共済団体が経営破綻したらどのように保証してくれるのか。

4. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 双子妊娠は帝王切開の可能性があるため加入できないというのであれば、「妊娠中の方も加入できる」との宣伝フレーズは使わない方がよい。
- ◆ 父が契約者を自分（子）とする終身共済を契約した。当時、自分は契約の事実をまったく知らされていないし、父は認知症であり法的にも契約行為自体が成立する訳はないので、契約無効と掛金全額返還を求めたい。

【 支払関係 】

- ◆ がん診断共済金を請求したところ、契約日から起算して90日以内にがん罹患していたという理由で対象外となった。がん告知された日が91日目以後であれば共済金は支払われるべきなので、罹患を理由に支払わないことに納得がいかない。
- ◆ 共済金を請求したが、いまだに支払われないので早く支払ってほしい。過去に事故による内臓破裂手術でC型肝炎になり、6年前に新薬を試してみたらウイルスが半年で消えたが、その後通院していることが影響しているのかもしれない。

(2) 建物共済等

【 契約関係 】

- ◆ 家族所有の家が空き家となり、遠方に住む自分が管理することになった。定期的に管理していれば契約可能ということで火災共済に加入した。この度、雪が原因で母屋と屋根続きの外屋の屋根が落ちたため共済金を請求したところ、空き家のため共済金は支払えないと言われた。空き家でも契約できるといっておきながら支払の段階でそれを理由に支払えないとするのは納得できない。また、「解約したら加入できなくなります」とも言われ、困っている。
- ◆ 加入時、契約物件を確認してもらい耐火構造として契約したのに、木造構造だったので直近の更新月から中途変更のうえ、差額掛金を支払ってほしいと言われた。中途変更が必要なのは団体側の対応ミスなのに、それを認めようとしない態度に憤慨している。

【 支払関係 】

- ◆ 雪が降った後に、家の四方の壁と基礎にクラックが入ったので共済金を請求したところ、老朽化によるものと判断され、共済金を支払うことができないと言われた。屋根に積もった雪の重みで壁にヒビが入ったと思うので納得ができない。

- ◆ 台風被害でスレート屋根がはがれ、天窓にヒビが入ったので、修理見積書と写真を添えて共済金を請求したところ鑑定会社が入り、屋根は認められたが、足場は見積額の半額、天窓は熱によるものなので対象外との判断であった。共済金で修理できると思ったのに、これでは足場代にもならないので困っている。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済掛金の納付方法を、今年から口座引落に変更して契約更新した。更新後の証書は次契約始期月の口座引落後、その翌月中旬以降に発行すると言われたが、これでは新契約が正式に発効しているかわからない。普通は更新前に次期契約証書が届くのが当たり前ではないか。
- ◆ 自分のアパートでは管理人が郵便物を受取り、住民に配っているため誤配送が多発している。掛金払込案内や督促の案内が来ていたようだが、加入していた自動車共済契約が失効してしまった。病院に通院していて電話に出られなかったこともあったので、共済団体に事情を話し、契約復活を願い出たが対応してもらえなかった。

【 支払関係 】

- ◆ 警察が過失割合を5：5と言ったので通院部分は補償できないと事故相手方の共済団体担当者に言われた。警察が過失割合を判断するはずはないと思い警察に問い合わせたところ、過失割合のことは言及していないことが確認できた。この件について間違いにかかる説明も謝罪もなく、追い打ちをかけるように被害者を見下す態度をされ、不誠実な対応に憤慨している。
- ◆ 自動車共済に加入している営業車修理中の休業損害の補償がネックとなり、共済金請求から約3年経過するが解決していない。当初は1年分の確定申告書を求められたが、最近になり3年分を追加提出するよう求められた。補償してもらえるのか不安である。

(4) その他

- ◆ 加入している共済団体に相談・問合せをしたいのだが、電話が繋がらず困っている。
- ◆ 加入している共済の解約届を郵送したはずが、掛金が引き落とされ続けているため問い合わせたところ、解約届が届いていないことがわかった。再度解約届を郵送したが、最初の提出から再提出までの掛金返金に応じるべきではないか。

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し出があり、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(2024年3月末現在以下の7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) 全国共済水産業協同組合連合会(JF共水連)
- (5) 全日本火災共済協同組合連合会(日火連)
- (6) 全国トラック交通共済協同組合連合会(交協連)
- (7) 全国自動車共済協同組合連合会(全自共)

(注2) 審査委員会で裁定開始の適格性を審査し、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

2023年度の審査委員会への申立ては、裁定申立8件・仲裁申立0件でした。
会員別には、2会員団体の契約関係者から申立てがありました。

(図表8) 申立件数の推移

申立件数	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
裁定	25	22	11	14	8
仲裁	0	0	0	0	0
計	25	22	11	14	8

(2) 裁定申立案件への対応状況等

2023 年度における裁定申立案件への対応件数は 16 件(前年度 21 件)で、そのうち 12 件(前年度 13 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		2023 年度対応			2022 年度 件数
		2023 年度 申立分	2022 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	2	4	6	4
	和解が成立したもの	1	0	1	4
	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	2	2	2
	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	0	1	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)	0	2	2	2
裁定手続きが終了した件数		4	8	12	13
裁定審議を継続中の件数		4	0	4	5
申立受付後、適格性審査が未了の件数		0	0	0	3
合計		8	8	16	21

以 上