

平成28年度上半期 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

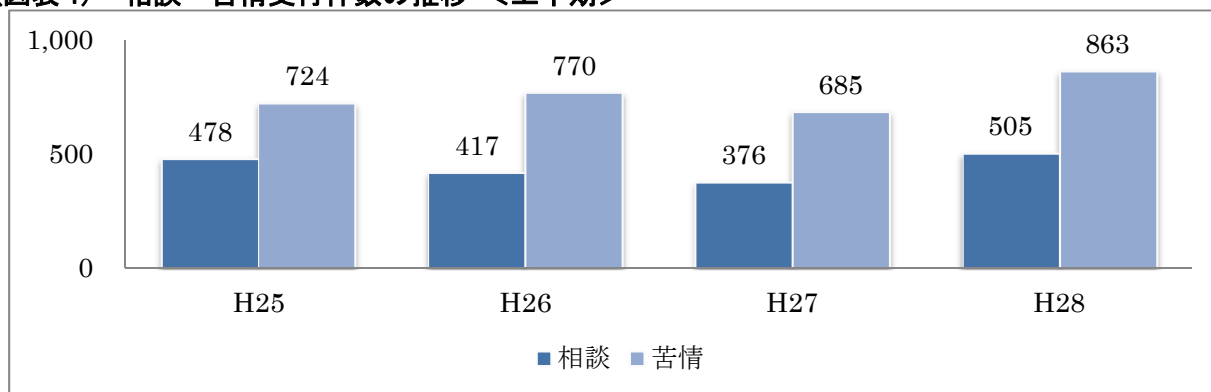
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

平成28年度上半期の相談・苦情受付件数は1,368件(前年同期1,061件、対前年比128.9%)となり、前年同期と比較して増加しました。

内訳は、相談件数が505件(前年同期376件、対前年比134.3%)、苦情件数が863件(前年同期685件、対前年比126.0%)となっており、前年同期と比べて、相談件数は129件増加し、苦情件数は178件増加しました。

(図表1) 相談・苦情受付件数の推移 <上半期>



(1) 共済種類別の受付状況

相談件数では生命系共済が141件で全体の27.9%を占めており、自動車共済が135件(占率26.7%)、建物共済が82件(占率16.2%)とつづき、3共済で相談件数全体の70.9%を占めています。

苦情件数では自動車共済が379件で全体の43.9%を占めており、生命系共済が314件(占率36.4%)、建物共済が144件(占率16.7%)とつづき、3共済で苦情件数全体の97.0%を占めています。

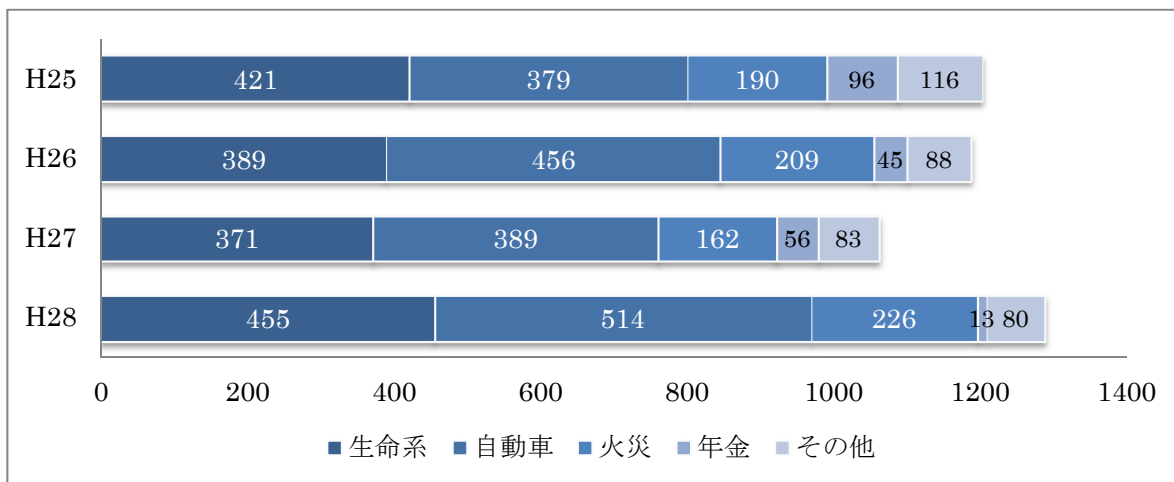
合計件数では自動車共済が514件で全体の37.6%を占めており、生命系共済が455件(占率33.3%)、建物共済が226件(占率16.5%)とつづき、3共済で相談・苦情件数全体の87.4%を占めています。

(図表2) 共済種類別受付件数・占率・前年比 <上半期>

共済種類	相談			苦情			合計			27年度上半期件数		
	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	141	27.9%	120.5%	314	36.4%	123.6%	455	33.3%	122.6%	117	254	371
自動車	135	26.7%	187.5%	379	43.9%	119.6%	514	37.6%	132.1%	72	317	389
建物	82	16.2%	124.2%	144	16.7%	150.0%	226	16.5%	139.5%	66	96	162
年金	4	0.8%	100.0%	9	1.0%	150.0%	13	1.0%	130.0%	4	6	10
その他	63	12.5%	185.3%	17	2.0%	141.7%	80	5.8%	173.9%	34	12	46
会員以外	80	15.8%	96.4%	-	-	-	80	5.8%	96.4%	83	-	83
計	505	100.0%	134.3%	863	100.0%	126.0%	1,368	100.0%	128.9%	376	685	1,061

※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) 共済種類別受付件数の推移 <上半期>



※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 101 件(占率 20.0%)、「事務手続(加入・保全・収納)」が 92 件(占率 18.2%)、「会員以外の団体(苦情含む)」が 80 件(占率 15.8%)、「しくみ問合せ・保障見直し」が 79 件(占率 15.6%)となっています。

(図表 4) 相談内容別受付件数 <上半期>

相談内容	28 年度上半期			27 年度上半期	
	件数	占率	前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	35	6.9%	97.2%	36	9.6%
しくみ問合せ・保障見直し	79	15.6%	138.6%	57	15.2%
契約内容・収納照会	25	5.0%	125.0%	20	5.3%
事務手続(加入・保全・収納)	92	18.2%	158.6%	58	15.4%
共済金請求相談	101	20.0%	132.9%	76	20.2%
協会加盟の有無	3	0.6%	300.0%	1	0.3%
団体評価問合せ	3	0.6%	100.0%	3	0.8%
会員以外の団体(苦情含む)	80	15.8%	96.4%	83	22.1%
資料請求	0	0.0%	-	1	0.3%
その他	87	17.2%	212.2%	41	10.9%
計	505	100.0%	134.3%	376	100.0%

② 苦情受付状況

苦情項目としては「共済金関係」が 671 件で全体の 77.8%を占めており、前年同期と比べて 145 件増加(対前年比 127.6%)となりました。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 361 件で全体の 41.8%を占めており、「対応・態度」が 188 件(占率 21.8%)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 296 件と一番多く、ついで『支払査定手続/対応・態度』が 137 件と続いています。この 2 つの内容で苦情全体の 50.2%を占めています。

(図表5) 苦情項目別・苦情原因別受付件数 <上半期>

【28年度上半期件数】				<苦情原因>						27年度 上半期 件数	
<苦情項目>		件数	占率	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	22		75.9%	3	9	3		4	3	29
	転換推進	1		100.0%		1					1
	告知取得	4		200.0%	1	1	1			1	2
	加入意志確認	8		400.0%	1	3	2		1	1	2
	契約内容確認	7		58.3%	1	6					12
	証書発行	4		150.0%				4			3
	その他	12		133.3%	2	6	1	2	1		6
	計	58	6.7%	105.5%	8	26	7	6	6	5	55
収納関係	集金	2		100.0%			2				2
	口座振替・振込	6		150.0%	1	1	2	1	1		4
	掛金払込状況	4		200.0%			4				2
	掛金振替貸付	1		—		1					0
	失効・復活	0		—							0
	その他	2		—	1	1					0
	計	15	1.7%	187.5%	2	3	8	1	1	0	8
保全関係	割戻金	4		400.0%		3	1				1
	更新	6		54.5%	3	2			1		11
	契約内容変更	23		104.5%	6	8	6	3			22
	名義変更	4		66.7%		2	1		1		6
	特約中途付加	0		—							0
	中断手続	2		40.0%		1	1				5
	解約手続	25		131.6%	1	13	5	2	3	1	19
	解約返戻金	3		60.0%	2	1					5
	契約者貸付	0		—							2
	その他	12		600.0%	1	8	2		1		2
計	79	9.2%	108.2%	13	38	16	5	6	1	73	
共済金関係	満期・年金	4		57.1%	3	1					7
	支払査定手続	308		132.2%	34	36	137	84	14	3	233
	支払査定結果	346		124.0%	296	30	10	2	7	1	279
	その他	13		185.7%	1	1	3	1	5	2	7
計	671	77.8%	127.6%	334	68	150	87	26	6	526	
その他	アフターフォロー	6		46.2%	1	2	2	1			13
	税務	1		—		1					0
	相続	1		—			1				0
	個人情報取扱	6		120.0%		3	2		1		5
	当会への苦情	2		—	1				1		0
	その他	24		480.0%	2	7	2		1	12	5
	計	40	4.6%	173.9%	4	13	7	1	3	12	23
<苦情項目>合計		863	100.0%	126.0%							685
<苦情原因>		合計			361	148	188	100	42	24	
		占率			41.8%	17.1%	21.8%	11.6%	4.9%	2.8%	
		前年比			113.2%	151.0%	105.6%	181.8%	221.1%	150.0%	
		27年度上半期件数			319	98	178	55	19	16	

(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 881 件となり全体の 64.4%を占めています。続いて「被害者」が合計で 223 件(占率 16.3%)となっています。

(図表 6) 申出者別受付件数 <上半期>

申出者	相談			苦情			合計			27年度上半期件数		
	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)	294	58.2%	144.4%	587	68.0%	133.7%	881	64.4%	137.0%	204	439	643
被共済者	9	1.8%	300.0%	27	3.1%	245.5%	36	2.6%	257.1%	3	11	14
受取人	7	1.4%	70.0%	7	70.0%	53.8%	14	1.0%	60.9%	10	13	23
被害者	32	6.3%	103.2%	191	22.1%	112.4%	223	16.3%	110.9%	31	170	201
加入検討者	38	7.5%	97.4%	6	0.7%	120.0%	44	3.2%	100.0%	39	5	44
病院・修理業者等	6	1.2%	120.0%	10	1.2%	76.9%	16	1.2%	88.9%	5	13	18
消費者センター経由※	43	8.5%	130.3%	8	0.9%	100.0%	51	3.7%	124.4%	33	8	41
行政機関経由※	4	0.8%	100.0%	0	0%	-	4	0.3%	80.0%	3	2	5
業界関係者	12	2.4%	240.0%	2	0.2%	33.3%	14	1.0%	127.3%	5	6	11
その他	60	11.9%	90.7%	25	2.9%	161.1%	85	6.2%	139.3%	43	18	61
計	505	100.0%	134.3%	863	100.0%	126.0%	1,368	100.0%	128.9%	376	685	1,061

※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 1,368 件のうち、529 件(占率 38.7%)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。

506 件(占率 37.0%)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。

221 件(占率 16.2%)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 1.5%)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) 共済相談所における対応状況 <上半期>

対応結果	相談		苦情		合計			27年度上半期件数	
	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	253	50.1%	253	29.3%	506	37.0%	188.8%	268	25.3%
会員の対応窓口を案内	200	39.6%	329	38.1%	529	38.7%	99.6%	531	50.0%
会員へ苦情解決を依頼	-	-	221	25.6%	221	16.2%	136.4%	162	15.3%
紛争解決手続きを案内	-	-	20	2.3%	20	1.5%	74.1%	27	2.5%
会員以外の窓口案内※	52	10.3%	40	4.6%	92	6.7%	126.0%	73	6.9%
計	505	100.0%	863	100.0%	1,368	100.0%	128.9%	1,061	100.0%

※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

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 28 年 9 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(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 度上半期の審査委員会への申立ては、裁定申立 17 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立てがありました。

(図表 8) 審議申立件数の推移 <上半期>

申立件数	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
裁 定	13	13	24	17
仲 裁	0	0	0	0
計	13	13	24	17

(2) 裁定手続対応状況

平成 28 年度上半期において、裁定手続対応をした案件は 30 件(前年同期 41 件)で、そのうち 13 件(前年同期 21 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) 裁定手続き対応状況<上半期>

対応状況		平成 28 年度上半期			27 年度 上半期 件数	前年比
		28 年度申立分	27 年度申立分	計		
裁定手続きが終了した件数		3	10	13	21	61.9%
内 訳	裁定書を交付して終了したもの	0	4	4	14	28.6%
	和解が成立したもの	0	5	5	2	250.0%
	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	0	0	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)	0	1	1	1	100.0%
	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)	3	0	3	4	125.0%
裁定審議を継続中の件数		8	3	11	16	75.0%
適格性審査を待っている件数		6	0	6	4	150.0%
合 計		17	13	30	41	73.2%

以上