

平成25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

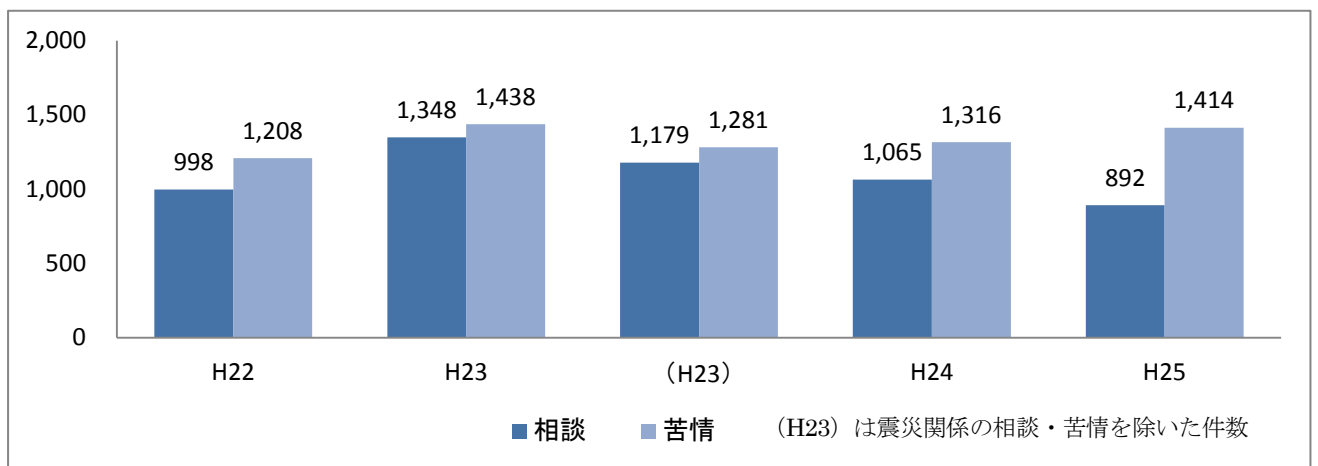
I. 相談・苦情の状況

1. 受付の状況

平成25年度の相談・苦情受付件数は 2,306 件(前年度 2,381 件、対前年比 96.9%)となり、全体的には昨年度より若干の減少となりました。

内訳は、相談件数が 892 件(前年度 1,065 件、対前年比 83.9%)、苦情件数が 1,414 件(前年度 1,316 件、対前年比 107.4%)となっており、相談件数が大幅に減少する一方で苦情件数が増加する状況となっています。

(図表 1) 相談・苦情受付件数の推移



(1) 共済種類別の受付状況

相談件数では生命系共済が 297 件で全体の 33.3%を占めており、火災共済が 160 件(占率 17.9%)、自動車共済が145 件(占率 16.3%)とつづき、3共済で相談件数全体の 67.5%を占めています。

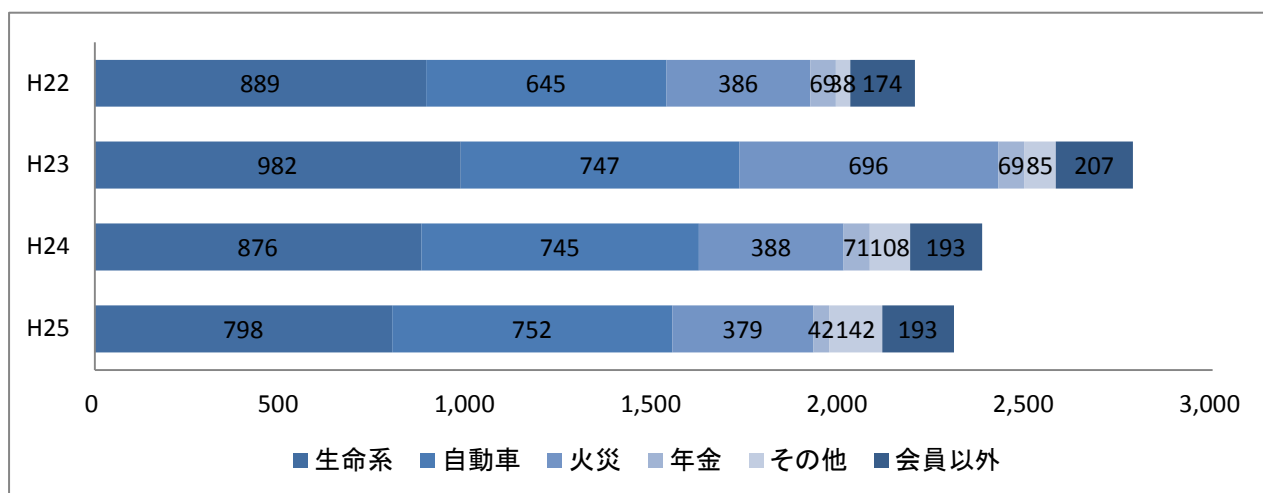
苦情件数では自動車共済が 607 件で全体の 42.9%を占めており、生命系共済が 501 件(35.4%)、火災共済が219件(15.5%)とつづき、3共済で苦情件数全体の 93.8%を占めています。

前年度と比べて、相談件数は生命系共済が 106 件減少(対前年比 73.7%)し、苦情件数は自動車共済が 41 件増加(対前年比 107.2%)、生命系共済が 28 件増加(対前年比 105.9%)となっています。

(図表 2) 共済種類別受付件数・占率・前年比

共済種類	相談			苦情			合計			24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	297	33.3%	73.7%	501	35.4%	105.9%	798	34.6%	91.1%	403	473	876
自動車	145	16.3%	81.0%	607	42.9%	107.2%	752	32.6%	100.9%	179	566	745
火災	160	17.9%	94.7%	219	15.5%	100.0%	379	16.4%	97.7%	169	219	388
年金	29	3.3%	59.2%	13	0.9%	59.1%	42	1.8%	59.2%	49	22	71
その他	68	7.6%	94.4%	74	5.2%	205.6%	142	6.2%	131.5%	72	36	108
会員以外	193	21.6%	100.0%	—	—	—	193	8.4%	100.0%	193	—	193
計	892	—	83.9%	1,414	—	107.4%	2,306	—	96.9%	1,065	1,316	2,381

(図表 3) 共済種類別受付件数の推移



(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 193 件で全体の 21.6%を占め、「事務手続」が 176 件 (19.7%)、「共済金請求相談」が 170 件 (19.1%)と続いています。

相談受付は前年度と比べて全般的に減少しましたが、「会員以外の団体」は横ばい、「共済金請求相談」は若干増加しました。

(図表 4) 相談内容別受付件数

相談内容	25 年度			24 年度	
	件数	占率	対前年比	件数	占率
加入検討(告知相談含む)	100	11.2%	71.4%	140	13.1%
しくみ問合せ・保障見直し	127	14.2%	66.8%	190	17.8%
契約内容・収納照会	48	5.4%	61.5%	78	7.3%
事務手続(加入・保全・収納)	176	19.7%	83.4%	211	19.8%
共済金請求相談	170	19.1%	102.4%	166	15.6%
協会加盟の有無	1	0.1%	33.3%	3	0.3%
団体評価問合せ	11	1.2%	37.9%	29	2.7%
会員以外の団体(苦情含む)	193	21.6%	100.0%	193	18.1%
資料請求	1	0.1%	0.0%	0	0.0%
その他	65	7.3%	118.2%	55	5.2%
計	892	—	83.8%	1,065	—

② 苦情受付状況

苦情項目としては「共済金関係」が 1,080 件で全体の 76.4%を占めており、前年度と比べて 147 件増加(対前年比 115.8%)となりました。

苦情原因としては「提示内容に不満」が 629 件で全体の 44.5%を占めており、「対応・態度」が 518 件 (36.6%)と続いています。前年度と比べて「対応・態度」が 92 件(対前年比 121.6%)増加しました。

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 409 件と一番多く、『支払査定手続き/対応・態度』が 321 件と続いています。この 2 つの内容で苦情全体の 51.6%を占めています。

(図表5) 苦情項目別・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 負担大			その他
新契約関係	募集行為	58		23	10	20	3		2	73	79.5%
	転換推進	19		3	8	8				23	82.6%
	告知取得	10		7		3				12	83.3%
	加入意志確認	12		5	2	4	1			14	85.7%
	契約内容確認	20		5	4	9		2		17	117.6%
	証書発行	6		1		1	4			4	150.0%
	その他	2				2				5	40.0%
	計	127	9.0%	44	24	47	8	2	2	148	85.8%
収納関係	集金	4				4				3	133.3%
	口座振替・振込	6		1	2	2			1	7	85.7%
	掛金払込状況	6		1		4	1			7	85.7%
	掛金振替貸付	0									0.0%
	失効・復活	6		2		4				4	150.0%
	その他	3		3						1	300.0%
	計	25	1.8%	7	2	14	1		1	22	113.6%
保全関係	割戻金	1				1				2	50.0%
	更新	21		6	4	9		1	1	35	60.0%
	契約内容変更	41		15	9	16			1	35	117.1%
	名義変更	13		5	6	2				12	108.3%
	特約中途付加	0								1	0.0%
	中断手続	7		4		3				12	58.3%
	解約手続	61		24	14	18	4		1	64	95.3%
	解約返戻金	8		2	2	4				7	114.3%
	契約者貸付	3				3				4	75.0%
	その他	5		1	2		1		1	10	50.0%
計	160	11.3%	57	37	56	5	1	4	182	87.9%	
共済金関係	満期・年金	13		7	2	3			1	15	86.7%
	支払査定手続	548		104	57	321	57	5	4	405	135.3%
	支払査定結果	513		409	35	59	9		1	510	100.6%
	その他	6				3			3	3	200.0%
計	1,080	76.4%	520	94	386	66	5	9	933	115.8%	
その他	アフターフォロー	5				5				10	50.0%
	税務	2			1	1					0.0%
	相続	0								1	0.0%
	個人情報取扱	9		1	1	7				6	150.0%
	当会への苦情	1			1					1	100.0%
	その他	5			1	2			2	13	38.5%
	計	22	1.6%	1	4	15			2	31	71.0%
< 苦情項目 > 合計		1,414	—							1,316	107.4%
< 苦情原因 > 合計				629	161	518	80	8	18		
< 苦情原因 > 占率				44.5%	11.4%	36.6%	5.7%	0.6%	1.3%		
< 苦情原因 > 前年度件数				642	160	426	67	2	19		
< 苦情原因 > 前年比				98.0%	100.6%	121.6%	119.4%	400.0%	94.7%		

(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 1,534 件となり全体の 66.5% を占めています。続いて「被害者」が合計で 339 件(14.7%)となりますが、主に苦情の申出となっています。

(図表 6) 申出者別受付件数

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)	558	62.6%	83.9%	976	69.0%	106.6%	1,534	66.5%	97.0%	665	916	1,581
被共済者	6	0.7%	150.0%	16	1.1%	145.5%	22	1.0%	146.7%	4	11	15
受取人	15	1.7%	136.4%	33	2.3%	253.8%	48	2.1%	200.0%	11	13	24
被害者	45	5.0%	54.2%	294	20.8%	106.1%	339	14.7%	94.2%	83	277	360
加入検討者	115	12.9%	70.1%	5	0.4%	45.5%	120	5.2%	68.6%	164	11	175
病院・修理業者等	13	1.5%	108.3%	18	1.3%	66.7%	31	1.3%	79.5%	12	27	39
消費者センター経由※	66	7.4%	94.3%	44	3.1%	97.8%	110	4.8%	95.7%	70	45	115
行政機関経由※	7	0.8%	77.8%	0			7	0.3%	77.8%	9	0	9
業界関係者	24	2.7%	171.4%	9	0.6%	128.6%	33	1.4%	157.1%	14	7	21
その他	43	4.8%	130.3%	19	1.3%	211.1%	62	2.7%	147.6%	33	9	42
計	892	—	83.8%	1,414	—	107.4%	2,306	—	96.9%	1,065	1,316	2,381

※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. 主な相談事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 年金共済に加入したが、経営破たんした時が心配である。仮の話ではあるが、共済団体が経営破たんした時はどうなるのか。
- ◆ 養老共済に30年加入しているが、満期を迎えた。払込済みの掛金累計額が約500万円あるのに満期金は100万円にしかならなかった。満期金は払った掛金よりも少ないものなのか。
- ◆ 契約してから数年経過した共済を解約した場合の解約返戻金について聞きたい。解約返戻金について通常は課税されると思うが、この共済に関しては課税されないと聞いたがそれは本当なのか。

【 支払関係 】

- ◆ 肝炎のキャリアですが、そのことを契約申込み時に営業担当者には説明したが、告知書に記入することは勧められなかった。担当者の募集行為に問題はないか、何かあった時に共済金は支払われるのか。
- ◆ 共済の契約者と共済金受取人が祖母、被共済者が孫で、掛金は私が払っている。掛金を払っていない祖母が共済金を受け取る権利があるのか。
- ◆ 共済金請求における時効は、保険法で共済事故発生から3年と聞いたが、担当者からは、3年を超えても共済金請求できると言われたが本当なのか。

(2) 火災共済等

【 契約関係 】

- ◆ 火災共済に加入した。その際に重要事項説明書を受け取ったが、クーリングオフの説明がなかった。クーリングオフについてはどの書類を見ればよいのか。またどのような手続きを踏めばできるのか。
- ◆ 1つの建物に2つの共済をかけている場合には、共済金は両方からもらえるのか。1,000万円の家に火災共済1,000万円をかけていたが、今般、新たに別の共済団体の火災共済に1,000万円加入した。その際には他の共済に加入していることを告知していなかった。

【 支払関係 】

- ◆ 竜巻で家が損壊した。共済金の対象になるのか。
- ◆ 隣の家の屋根に積もった雪が落ち、我が家が損壊した。共済金の対象になるのか。
- ◆ 雪でカーポートが損壊し、その下にとめていた自動車も壊れてしまった。共済金を請求したいが支払ってくれるものか。
- ◆ マンション上階の家からの漏水で自室に水ぬれ被害が生じた。自分の火災共済で請求したいが、この場合、共済団体から上階の家に対して損害賠償請求がなされるのか。近所付き合いの問題もあるので確認したい。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 車両特約の免責金額の変更手続きは期間の途中でもできるか。
- ◆ 下宿している大学生の子供が帰省して私の車を運転したいと言っているが、事故を起こした時、支払

われるか。

- ◆ 他社から自動車共済に契約切替えしようとしたが、保険解約と共済申込みの期間が空いてしまった。共済では7日以内であればよいというが、7日間しか認められないのか。

【 支払関係 】

- ◆ 歩行中に自動車共済加入の車にひかれる事故にあった。共済担当者から健康保険を使ってほしいと言われたが、そういうものなのか。
- ◆ 父名義の車を庭に停車中、祖父の車がバックしてきてぶつかってしまった。親子関係であるので、祖父の保険では使えないと言われたが、そういうものか。
- ◆ 父が3年前に死亡し、所有していた車の名義変更、継続手続きを失念していた。その車で事故を起こしてしまったが、共済金は支払われず等級も元に戻るのか。

(4) その他

【 会員関係 】

- ◆ 個人賠償に加入しているが、子供が他人の家の車に石で傷を付けてしまったが、こういう場合に対象になるか。
- ◆ 自転車に乗車中に、相手にケガを負わせた時が不安。そのような場合の保障はないか。
- ◆ 裁判外紛争解決機関(ADR 機関)となっているが、ADR とはどのような手続なのか。
- ◆ 海外からの電話。共済団体のフリーダイヤルにつながらないので別な電話番号を教えてください。

【 会員以外 】

- ◆ 根拠法のない共済や少額短期保険について、一般的、個人的見解で構わないので教えてください。
- ◆ ○○共済会に加入したが、きちんと認可を受けている団体かどうかそちらで確認できるか。金融庁に電話したところ金融庁では登録がないと言われ、この番号を案内された。
- ◆ ○○共済という団体に連絡しても電話がつかない。どこに相談すればいいか。

3. 主な苦情事例

(1) 生命共済・年金共済等

【 契約関係 】

- ◆ 年金共済の共済金受取人を変更しようとしたところ、相続人である母と姉の同意が必要と言われた。ただ母は高齢であり、まともな判断ができない状況である。
- ◆ 契約申込時に窓口職員の勧めで夫の契約の加入申込書を私が記入した。契約した後になって告知義務違反解除になると言われた。夫の告知事項なんて承知しているわけではないし、職員に言われたとおり書いて加入したのに、今更何を言っているんだと不満である。
- ◆ 子供の共済契約について、契約者の私が知らないうちに、離婚した妻が私の名前で解約をした。解約返戻金は、私の口座に入ったが、元妻が口座から引き出しており、私は知らない。元妻が書類に私の名前を勝手に書いて解約したのであり、解約手続きは無効である。

【 支払関係 】

- ◆ 入院した病院ではリハビリ施設が不十分であったことから、医師の指示により他の病院へ転院させられた。その後、入院共済金の請求をしたところ、転院後のリハビリ治療については入院の必要が無いため、保障対象外との説明があったが、納得できない。
- ◆ 年金共済の受取が開始した。加入の時に渡された試算表やパンフレットに表示されていた内容と実際の支払いが違っていた。試算表に「金利は情勢に応じて変動する。この表示通りの支払いになるとは限らない」とはあるが、納得がいかない。
- ◆ 以前に怪我のため入院したので共済団体に請求したが、3年以上経過しているので時効と言われた。共済にも時効があるのか。あきらめるしかないのか。

(2) 火災共済等

【 契約関係 】

- ◆ 主人が亡くなり、火災共済の名義変更手続きには相続人全員の委任状が必要と言われた。相続手続きがほぼ完了しているなかで、今頃委任状が必要といわれても困る。
- ◆ 80歳の母が勧められるまま積立型の火災共済に加入した。高齢者にこのような契約を勧めること自体が問題ではないのか。高齢者が加入する際は、家族の立ち合いをするなどのガイドラインは設けていないのか。
- ◆ 家を建て替えるので、火災共済の解約を申し出たら、手続きが煩わしいのでこのまま継続と言われている。このような対応でよいのか。

【 支払関係 】

- ◆ 降雪によりカーポートが損壊したので請求したら対象外とされた。契約申し込み時にカーポートを共済の目的に含めていないためとの説明を受けたが、当時はそのような説明は無かった。納得できない。
- ◆ 落雷で屋根に設置してある太陽光発電パネルが損壊した。共済金を請求したら、共済契約締結後に設置したもので告知も無いため、共済の目的に含まれず対象外と説明された。
- ◆ 火災により建物に損害が生じたので共済金を請求したが、調査に期間を要するとして、未だ結果が示されていない。この間、解体等を行うことができず、近所から倒壊や燃えカス飛散などの苦情が出て困っている。

(3) 自動車共済・自賠償共済

【 契約関係 】

- ◆ 自動車共済の更新案内がきていたが、更新時期に他社に移る予定であり、放っておいた。他社に加入したら「重複している」との連絡がきて共済契約が自動更新されていたことが判明。確認したら確かに更新案内に小さな字で「自動更新」と記載はあったが、わざと小さく書いているとしか思えない。
- ◆ 昨年、追突事故にあい、自動車が廃車となり新車を購入した。その際、共済団体から車検証コピーを求められ提出した。今年、交通事故を起こした際、契約車両が廃車した車のままであったことが判明。契約変更手続きがされておらず保障できないというが納得できない。

【 支払関係 】

- ◆ 共済加入の自車を友人に1カ月近く貸している間に友人が追突事故を起こし、対人・対物賠償が必要となったが、共済団体は、1カ月にも及ぶと実質的には友人が使用・管理していたようなものだという理由で支払ってくれない。約款には明記されておらず突然そのようなことを言われても困る。
- ◆ 共済加入車両との事故被害者。痛みがあり通院中で、医師から3か月かかると言われたが、共済団体から、「車両損害から判断して軽微な事故であり治療費は2か月で打ち切るのが妥当」との文書通知があり、支払いが打ち切られた。納得できない。
- ◆ 事故が起きて弁護士費用特約を使いたいと思って問い合わせたところ、過失割合が決まらないと使えないと言われた。約款上、そのようには読めない。

(4) その他

【 会員関係 】

- ◆ 個人賠償共済に加入している。こどもが他人の家でカーテンを破ってしまい、見積額3万円が請求された。共済金を請求したところ、見積額には程遠い金額しか支払えない、と言われた。
- ◆ 共済団体から契約に関する書類が届いた。内容について確認したいが、連絡先が見当たらない。年寄りにもわかりやすく表示してほしい。
- ◆ 近くの支店がなくなり、どこに共済金請求したらいいのかわからない。インターネットで検索してもわからなかった。契約者にちゃんと案内してほしい。

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26年3月現在9団体)の契約関係者に限る。)

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(注)に該当しない場合は申立てを受理します。(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

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25年度の審査委員会への申立ては、裁定申立22件・仲裁申立0件で、前年と同じ件数でした。

(図表7) 審議申立件数の推移

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

(2) 裁定手続き対応状況

平成25年度において、裁定手続き対応をした案件は37件(前年度31件)で、そのうち23件(前年度16件)が当年度中に終了しました。審議結果等は下表のとおりです。

(図表8) 対応内容および審議結果

対応内容		平成25年度			前年度 件数	前年比
		25年度申立分	24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	12	17	12	142%
	和解が成立したもの	3	2	5	3	167%
	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	1	—
	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	0	0	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)	0	1	1	0	—
裁定手続きが終了した件数		8	15	23	16	144%
裁定審議を継続中の件数		10	0	10	12	83%
適格性審査を待っている件数		4	0	4	3	133%
合計		22	15	37	31	119%

(3) 審議終了案件の内訳

平成 25 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 22 件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 9) 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)の無効確認、掛金の返還請求	1	1	2		4	3	133%
共済金請求(入通院・手術・死亡・災害等)	6		2	1	9	8	113%
共済金請求(重度障害・後遺障害の認定)	9				9	5	180%
合計	16	1	4	1	22	16	138%
前年度件数	11	1	3	1	16		
対前年比	145%	100%	133%	100%	138%		

以上