

### 達成度を測るための指標（2021年度）

当社では、「お客様本位の業務運営に関する方針」の取り組み状況を明らかにするために、達成度を測るための指標（自主的KPI）を下記の通り定め、ホームページ上で定期的に公表しています。達成度を測るための指標も参考にしながら、より良い業務運営を実現するために、「お客様本位の業務運営に関する方針」は定期的に見直しをしていきます。

対象期間2021年4月1日～2022年3月31日

#### ●資料請求数とその増減

| 2020年度 | 2021年度 | 増減     | 概要                                                                                                           |
|--------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3,491  | 2,126  | -1,365 | 2020年度は新型コロナウイルスの流行が始まり、自宅から買い物に出られない組合員も多く、生協の供給も増加しました。それにあわせて2020年度は資料請求数も例年より多くなりましたが、その反動で資料請求数は減っています。 |

#### ●保険商品の新規件数とその増減

| 保険商品       | 2020年度 | 2021年度 | 増減   | 概要                                                                                                                                                                                  |
|------------|--------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 新コープのケガ保険  | 1,180  | 767    | -413 | 2020年度は東京都の自転車条例が施行されたことで、個人賠償責任保険が付帯されている「新コープのケガ保険」「交通傷害保険」が大幅に増件しました。その反動でこの2保険商品は減件しています。「コープの介護保険」は保険金お支払いの対象となる「要介護状態」を改定をしたことと、団体内加入勧奨が定着する中で、共済に無い商品として多くの組合員の支持を集めて増件しました。 |
| 団体がん保険     | 271    | 199    | -72  |                                                                                                                                                                                     |
| ペット保険      | 91     | 80     | -11  |                                                                                                                                                                                     |
| 自動車保険      | 2      | 8      | 6    |                                                                                                                                                                                     |
| アフラック      | 16     | 14     | -2   |                                                                                                                                                                                     |
| コープの介護保険   | 164    | 273    | 109  |                                                                                                                                                                                     |
| コープの三大疾病保険 | 415    | 411    | -4   |                                                                                                                                                                                     |
| 火災保険       | 88     | 76     | -12  |                                                                                                                                                                                     |
| 教育費用サポート保険 | 16     | 18     | 2    |                                                                                                                                                                                     |
| 健康のお守り     | 8      | 7      | -1   |                                                                                                                                                                                     |
| 交通傷害保険     | 654    | 276    | -378 |                                                                                                                                                                                     |

●保険商品の保有件数とその増減

| 保険商品       | 2020年度 | 2021年度 | 増減   | 概要                                                                                                                                                                                                          |
|------------|--------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 新コープのケガ保険  | 6,368  | 6,750  | 382  | <p>「新コープのケガ保険」「コープの介護保険」「コープの三大疾病保険」「交通傷害保険」は団体内加入勧奨が定着する中で増件となっています。</p> <p>「団体がん保険」は加入者の高齢化によって保険料負担が困難となるなど、新規契約を上回って解約が増えていることで減件となっています。</p> <p>「自動車保険」はソニー損保とセゾン自動車保険の代理店委託契約が終了したことで大幅な減件となりました。</p> |
| 団体がん保険     | 4,264  | 4,188  | -76  |                                                                                                                                                                                                             |
| 自動車保険      | 253    | 87     | -166 |                                                                                                                                                                                                             |
| 終身医療保険     | 212    | 203    | -9   |                                                                                                                                                                                                             |
| ペット保険      | 616    | 699    | 83   |                                                                                                                                                                                                             |
| コープの介護保険   | 675    | 881    | 206  |                                                                                                                                                                                                             |
| コープの三大疾病保険 | 775    | 1,182  | 407  |                                                                                                                                                                                                             |
| 火災保険       | 500    | 545    | 45   |                                                                                                                                                                                                             |
| 教育費用サポート保険 | 108    | 112    | 4    |                                                                                                                                                                                                             |
| 健康のお守り     | 51     | 52     | 1    |                                                                                                                                                                                                             |
| 交通傷害保険     | 1,120  | 1,326  | 206  |                                                                                                                                                                                                             |

●「お客様の声」の件数とその主な内容

| 2020年度          | 2021年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 増減 |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 19              | 19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0  |
| 主なお申し出          | <p>●「火災保険」について、盗難に対しての補償を契約したつもりでしたが、実際の契約では盗難補償のない契約が締結されているとお申し出がありました。</p> <p>●「団体がん保険」について、契約取消の手続き書類を加入者へお送りしていましたが、返送がなく、補償が開始してしまったため、その後、書類が届いてからは解約処理となったこととお申し出となりました。</p> <p>●団体保険のパンフレットの記載について分かりにくいとの以下のお申し出があり、保険会社へ情報提供をしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「コープの三大疾病保険」の保険料の引き落とし口座は、生協商品利用引落とし登録口座であることを明記すべきである。</li> <li>・「団体がん保険」のがん診断保険金の支払対象に上皮内がんが含まれることを重要事項説明書に記載すべきである。</li> <li>・「団体がん保険」のパンフレットに70歳から89歳までの保険料を掲載するか、お問い合わせ先などを記載してほしい。</li> </ul> <p>●生協へ住所変更の連絡して、代理店へ連絡をしていないお客様から、団体保険の住所変更がされていないことについてお申し出となりました。</p> |    |
| お褒め             | <p>●「コープの三大疾病保険」の自動継続年齢が100歳までであることについて高齢の加入者からお褒めの手紙がありました。</p> <p>●「団体がん保険」の制度改定によって、被保険者の範囲が子供であれば同一生計や同居の要件がなくなったことについて、丁寧な説明と対応を行ったことに、お褒めの手紙がありました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |
| お客様の声によって改善した業務 | <p>「コープの三大疾病保険」の加入者証は、初回保険料の引き落とし後に保険会社から加入者の手元へ郵送される仕組みでしたが、当社や他の生協代理店からの「お客様の声」によって、引落とし前に郵送されるように改善されました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |

### ●年度始における業務改善計画の策定と実施状況およびその内容（PDCA）

年度始に業務改善計画を策定し、職員研修、高齢者に対するアフターフォロー、個人データ管理台帳の棚卸し、代理店BCP策定、自主点検など17項目を掲げました。主な実施状況としては以下のとおりです。

- ・70歳以上の生命保険契約者へ契約内容を通知しました。
- ・電子データの棚卸しを実施し、個人データ管理台帳に紙媒体だけではなく電子データについても記載をしました。
- ・代理店BCP（事業継続計画）の策定を計画し、東都生協のBCPに保険代理店固有の運用を追加して作成しました。
- ・自己点検を年2回実施しました。

### ●自己点検（年2回）の実施状況とその内容

6月から7月にかけて、損害保険会社および生命保険会社から提供された自主点検シートを使用して1回目の自主点検を実施しました。

2回目の自主点検は、9月に団体保険の組合員対応を行っている職員6名に対してロールプレイングを行い、コンプライアンス研修や商品研修で学んだことが実務に生かされているかどうか、業務改善計画の施策が実行されているかどうかを確認しました。また、個人情報漏えいのリスクを減らす取り組みとして、組合員への送付物への個人情報の記載の削除を行っていることから、改めて組合員への送付物の現物点検を実施しました。

### ●従業員に対するコンプライアンス研修および商品研修の実施状況とその内容

全従業員に対してコンプライアンス研修11回、商品研修10回を実施しました。主な研修内容は、個人賠償責任保険の補償範囲、高齢者や障がい者に対する保険募集、日本の公的医療保険制度について、代理店BCPの概要、補償の重複について、三大疾病保険について、保険業法に定める主な禁止行為などです。全従業員がアフラックの継続教育研修をe-learningで受講し、情報セキュリティ等について学びました。個別の研修としては、新たに配属となった従業員へコンプライアンスおよび当社保険制度についての研修を29回実施しました。使用人届出2年目の従業員に対して7回の実務研修を実施しました。

以上