

達成度を測るための指標（2022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2022年4月1日～2023年3月31日

●資料請求数とその増減

2021年度	2022年度	増減	概要
2, 242	3, 116	874	取り扱っているほぼすべての保険制度について案内をするチラシを、年12回、生協組合員に配布しました。これは昨年度の2倍の回数であり、団体保険を中心として資料請求が大幅に増えました。

●保険商品の新規件数とその増減

保険商品	2021年度	2022年度	増減	概要
新コープのケガ保険	767	877	110	「新コープのケガ保険」は共済の満期時に共済と併せておすすめをしていることや、共済の加入者に対してのダイレクトメールなどによって昨年度より増件をしています。 「コープの三大疾病保険」は健康状況告知が緩やかであることもあり、団体内加入勧奨が定着する中で、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	199	143	-56	
ペット保険	80	85	5	
自動車保険	8	6	-2	
アフラック	14	8	-6	
コープの介護保険	273	222	-51	
コープの三大疾病保険	411	462	51	
火災保険	76	73	-3	
教育費用サポート保険	18	6	-12	
健康のお守り	7	6	-1	
交通傷害保険	276	263	-13	

●保険商品の保有件数とその増減

保険商品	2021年度	2022年度	増減	概要
新コープのケガ保険	6,750	6,977	227	「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。 「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り解約するなど、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。 「火災保険」は地震保険とセットしておすすめており、自然災害に対する組合員の関心の高さもあり順調に契約件数が増えています。
団体がん保険	4,188	4,075	-113	
自動車保険	87	81	-6	
終身医療保険	203	193	-10	
ペット保険	699	727	28	
コープの介護保険	881	1,075	194	
コープの三大疾病保険	1,182	1,524	342	
火災保険	545	595	50	
教育費用サポート保険	112	103	-9	
健康のお守り	52	53	1	
交通傷害保険	1,326	1,487	161	

●「お客様の声」の件数とその主な内容

2021年度	2022年度	増減
19	16	-3
主なお申し出	●「コープの三大疾病保険」のパンフレットの手術保険金の説明に「三大疾病により受けた手術について、三大疾病入院保険金日額に対する倍数でお支払い」および「入院中6万円」と記載があるが、入院日数に6万円を掛けた金額が保険金であると誤解してしまうとお申し出をいただきました。保険会社へお客様の声として報告をしました。 ●「火災保険」に加入した際のマイページの設置をおすすめる保険会社の配信を止めてほしいというお申し出をいただきました。保険会社に確認したところ配信を止められないとのことでしたので、保険会社へお客様の声として報告をしました。 ●「交通傷害保険」の加入者証に、パンフレット「自転車補償プラン」という記載がないというお申し出をいただきました。保険会社へお客様の声として報告をしました。 ●「新コープのケガ保険」について、組合員脱退をした場合、団体保険の保険金を受け取れなくなると東都生協から聞いたので、保険金を受け取るまで組合員脱退手続きを延ばすべきかと組合員からお問い合わせがありました。ケガをした時点で保険契約が有効であれば保険金はお支払いすることを説明し、ご納得いただきました。 ●「新コープのケガ保険」について、自転車同士の事故で顔をケガをしたが、保険金が20,000円しか支払われないことに納得がいかないとお申し出をいただきました。保険会社へお客様の声として報告をしました。 ●「火災保険」の更改時に、保険会社から、更改前契約よりも高くなった保険金額と保険料で満期案内はがきが来ることに納得できないとお申し出をいただきました。保険会社へお客様の声として報告をしました。	
お褒め	「団体がん保険」について、保険金の支払いを受けた組合員から、保険料が安くて保障内容がよかったため助かった、娘にも加入を勧めたいというお褒めの言葉をいただきました。	
お客様の声によって改善した業務	「火災保険」の資料をお送りした組合員の中から、未契約の組合員へ当社職員がフォローコールをしている際、誤って既契約の組合員へ電話をしてしまい、個人情報の管理不足を指摘されました。資料請求の一覧表を改定し、成約サイン欄を設けることとし、成約サイン欄が正確に記入されているかどうかを定期的な上長が確認することとしました。	

●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、お客様本位の業務運営方針とそのKPIの策定、自己点検、サイバー攻撃を想定した研修の実施など13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。
- ・個人データ管理台帳の棚卸しを年2回、実施しました。
- ・お客様本位の業務運営方針とそのKPIを策定し公表しました。
- ・自己点検を年2回実施しました。
- ・職員全員に対してサイバー攻撃に関する研修を実施しました。他生協で発生したサイバー攻撃によるシステム障害について情報共有をし、注意喚起をしました。

●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己点検シートを使用して1回目の自己点検を実施しました。

2回目の自己点検は、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。新たに、意向確認ナビの入力内容について点検を行いました。

●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12回、商品研修12回を実施しました。主な研修内容は、高齢者や障がい者に対する保険募集、公的年金制度、公的医療保険、公的介護保険、代理店BCPの概要、個人情報保護、サイバーセキュリティ対策、他生協に対するサイバー攻撃とその影響について、反社会的勢力との関係遮断、保険業法に定める主な禁止行為、成年後見制度などです。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損保一般課程試験および当社保険制度についての研修を実施しました。使用人届出2年目の従業員に対して医療系保険、ペット保険、火災保険の実務研修を実施しました。

以上