

達成度を測るための指標（2023年度）

弊社では、「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2023年4月1日～2024年3月31日

●資料請求数とその増減				
2022年度	2023年度	増減	概要	
3,116	2,062	-1,054	2022年度とチラシの配布回数は変わりませんが、資料請求数は大幅に減少しました。新型コロナウイルスの5類感染症移行に伴う、組合員の医療系保険への関心が減ったことも原因と考えられます。	
●保険商品の新規件数とその増減				
保険商品	2022年度	2023年度	増減	概要
新コープのケガ保険	877	830	-47	資料請求数は減少しましたが、団体内加入勧奨（生協職員による組合員に対する団体保険制度の案内）による団体保険の加入が昨年度よりも増えたことで、新規件数の減少幅はそれほど大きくありませんでした。
団体がん保険	143	120	-23	
ペット保険	85	56	-29	
自動車保険	6	4	-2	
アフラック	8	6	-2	
コープの介護保険	222	118	-104	
コープの三大疾病保険	462	451	-11	
火災保険	73	62	-11	
教育費用サポート保険	6	6	0	
健康のお守り	6	3	-3	
交通傷害保険	263	188	-75	

●保険商品の保有件数とその増減

保険商品	2022年度	2023年度	増減	概要
新コープのケガ保険	6,977	7,282	305	<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。</p> <p>「火災保険」は地震保険とセットしておすすめしており、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。</p>
団体がん保険	4,075	3,903	-172	
自動車保険	81	79	-2	
終身医療保険	193	188	-5	
ペット保険	727	753	26	
コープの介護保険	1,075	1,145	70	
コープの三大疾病保険	1,524	1,846	322	
火災保険	595	623	28	
教育費用サポート保険	103	99	-4	
健康のお守り	53	54	1	
交通傷害保険	1,487	1,568	81	

●「お客様の声」の件数とその主な内容		
2022年度	2023年度	増減
16	14	-2
主なお申し出	<ul style="list-style-type: none"> ●がんに罹患して診断保険金も受領している申出者の配偶者に「団体がん保険」のおすすめ案内が来ており、がんに罹患していない申出者に「団体がん保険」のおすすめ案内が来ていないとお申し出をいただきました。確認したところ保険会社の損害サービス部門のエントリーミスが原因であることが判明し保険会社から再発防止策の提出を受けました。 ●解約をしたのに「団体がん保険」の加入者証が届いたとお申し出をいただきました。確認したところ保険会社の事務部門の作業ミスが原因であることが判明し保険会社から再発防止策の提出を受けました。 ●ペット保険の「保険料口座振替不能のお知らせ」には振替不能であった引き落とし口座を記載すべきであるとお申し出をいただきました。 ●「コープの介護保険」について自分が高齢になって介護状態になる心配が増えている時に、保険料が5歳刻みで上がってしまい保険料の支払いが困難になるという商品の仕組みに納得がいかない。解約返戻金が無いことも納得がいかないとお申し出をいただきました。 ●「交通傷害保険」のパンフレットのイラスト「駅ホームの階段で転倒してケガをした。」を見て、自宅の階段で転倒した場合も対象となると思っていたとお申し出をいただきました。 ●「新コープのケガ保険」の事故センターに電話をしたところ、バストバンドは固定具にならないため、通院4日となり保険金は20,000円と言われた。保険金20,000円については納得していないことを保険会社に伝えてほしいとお申し出をいただきました。 	
お褒め	<p>電話対応のなかで、東都生協の火災共済に加入していたことを教えてもらい助かったというお褒めの言葉をいただきました。（弊社は東都生協との間で個人情報の共同利用をしております。）</p>	
お客様の声によって改善した業務	<p>ペット保険の「保険料口座振替不能のお知らせ」には振替不能であった引き落とし口座を記載すべきであるとお申し出をいただきましたので、「保険料口座振替不能のお知らせ」に振替不能口座を記載する事務処理に変更しました。</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、従業員研修、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や代理店BCPの従業員への周知、自己点検、サイバー攻撃を想定した研修の実施など16項目を掲げました。また、期中に、代理店システムの機能追加による新たな個人情報漏えい防止策を策定したり、お申し出に基づき再発防止策を策定し実施しました。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および代理店BCPを従業員に周知するための研修を実施しました。
- ・自己点検を年2回実施しました。
- ・従業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。
- ・代理店システムのアクセスログの定期点検を実施し、個人データのダウンロードを確認し、個人データの不正持出の有無を点検しました。
- ・お申し出に基づきダイレクトメール対象外リストを作成し運用しました。

●自己点検（年2回）の実施状況とその内容

7月に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従業員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。さらに火災保険担当者に対して、お申し出に基づき意向確認の経緯を記録する「火災保険契約経緯書」の実施状況および火災保険資料請求者一覧表の成約サインの入力状況を確認しました。

●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12回、商品研修12回を実施しました。主な研修内容は、代理店BCPの概要、保険募集にかかわる主な法令、保険業法に定める主な禁止行為、意向把握・意向確認および情報提供に関するルール、高齢者や障がい者に対する保険募集、個人情報保護、サイバーセキュリティ対策、反社会的勢力との関係遮断、医療保険「健康のお守り」の商品研修、「コープの介護保険」「新コープのケガ保険」の満期対応、「コープの三大疾病保険」の商品研修、公的年金制度・公的医療保険・公的介護保険の概要などです。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、新たに採用した従業員および他部署から異動してきた従業員に対して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。また、複数の中堅社員に対する火災保険および生命保険の実務研修を数回に分けて個別に実施しました。

以上