

達成度を測るための指標（2024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2024年4月1日～2025年3月31日

●資料請求数とその増減			
2023年度	2024年度	増減	概要
2,062	2,353	291	媒体の回数の減ったアニコム損保は減りましたが、火災保険、アフラック、ひまわり生命、ケガ保険等が増えたことで全体として増えています。

●保険商品の新規件数とその増減

保険商品	2023年度	2024年度	増減	概要
新コープのケガ保険	830	1,461	631	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）により「新コープのケガ保険」「コープの三大疾病保険」が大幅に増えました。新たな団体保険として「コープのお給料補償保険」の取扱を開始しました。
団体がん保険	120	125	5	
ペット保険	56	40	-16	
自動車保険	4	2	-2	
アフラック	6	9	3	
コープの介護保険	118	138	20	
コープの三大疾病保険	451	811	360	
コープのお給料補償保険		20	20	
火災保険	62	53	-9	
教育費用サポート保険	6	7	1	
健康のお守り	3	7	4	
交通傷害保険	188	141	-47	

●保険商品の保有件数とその増減

保険商品	2023年度	2024年度	増減	概要
新コープのケガ保険	7,282	7,933	651	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）により「新コープのケガ保険」「コープの三大疾病保険」が増えました。 「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。 「ペット保険」も解約の件数に新規の件数が追い付かなくなっており、保有契約は減少しています。
団体がん保険	3,903	3,813	-90	
自動車保険	79	66	-13	
終身医療保険	188	177	-11	
ペット保険	753	724	-29	
コープの介護保険	1,145	1,203	58	
コープの三大疾病保険	1,846	2,481	635	
コープのお給料補償保険		19	19	
火災保険	623	648	25	
教育費用サポート保険	99	85	-14	
健康のお守り	54	58	4	
交通傷害保険	1,568	1,560	-8	

●「お客様の声」の件数とその主な内容

2023年度	2024年度	増減
14	15	1
主なお申し出	●高校卒業後、学校法人ではない予備校に通う浪人となった場合には、「教育費用サポート保険」は継続できないことをパンフレットなどに明記してほしいというご意見をいただきましたので、保険会社へ改善要望として伝えました。 ●「新コープのケガ保険」の加入依頼書の「他の保険契約」欄が分かりにくいので、保険金額が指定された金額を超えていない場合はマルをしていただく必要はありません、と記入してあるとよいとのご意見をいただきましたので、保険会社へ改善要望として伝えました。 ●「コープの介護保険」の告知に関する質問事項について、何年も前にがんになり完治している組合員から、現在がんになり完治している人は大勢いるのだから、もう少し加入条件をゆるくしてもいいのではないかとのご意見をいただきました。 ●アニコム損保のペット保険の一般扱から集団扱への切り替えの手続きについて、書類のやり取りの中で意思疎通がうまくいかず、3回にわたって書類の再送をお願いすることとなりました。 ●車両入替後の車両で契約更改手続をしたはずなのに、2日ほど前に車両入替前の車両で満期継続の案内が来たとの連絡をいただきました。調査したところ、「安心更新サポート特約」が自動付帯されていたため、代理店を経由せずに、満期月の2カ月前の中旬に、保険会社から直接前契約の満期案内が送付されており、その案内に車両入替が反映されていないことがわかりました。 ●5年前の火災保険の契約時に、正しい建築年が平成2年3月にもかかわらず、令和2年3月と入力し申込書を作成してしまったことに気づき、追徴保険料の請求をしましたが、お支払いいただけないという事案が発生しました。	
お褒め	「新コープのケガ保険」の任意解約の手続き書類に「大変お世話になりました。金銭面だけでなく精神的にもとても助けられました。本当にありがとうございました。」という文書が添付されていました。	
お客様の声によって改善した業務	アニコム損保のペット保険の一般扱から集団扱への切り替えの手続きについては、当社より組合員へ、「次年度継続契約における集団扱への切替方法のご案内」を送付しています。今回お申し出があったことから、アニコムより組合員の手元にある継続時の手続き書類の見本を取り寄せ、書類の内容を理解した上で電話対応が出来るように社内研修を行いました。	

●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、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19項目を掲げました。また、期中に、追加項目として、サイバー攻撃に対するBCPを策定し、お客様本位の業務運営方針についてプロダクトガバメントに関する原則の策定に伴う改定を実施しました。また幹事保険会社である共栄火災の特級代理店認定を目指して申込書不備の根絶を目指しました。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。
- ・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。
- ・サイバー攻撃に対するBCPを策定し、従業員全員に対して研修を実施しました。
- ・代理店システムのアクセスログを定期点検し、個人データの不正持ち出しの無いことを確認しました。
- ・一年間を通して火災保険申込書の点検を実施しました。

●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8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減を目的として、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13回を実施しました。主な研修内容は、相続について、代理人による契約手続きについて、高齢者や障がい者に対する保険募集、代理店における体制整備義務、東都ライフサービス保険募集管理規程、推奨販売に関する当社方針、サイバー攻撃を含むBCP（事業継続計画）、保険募集にかかわる禁止行為、独占禁止法にかかる留意点、自己契約・特定契約、構成員契約規制、生命保険料控除・地震保険料控除、アニコム内部通報制度、当社で販売している集団扱いの火災保険について、「コープのお給料補償保険」について、「健康のお守りハートワイド」について、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に対して当社保険制度についての研修を実施しました。また、中堅社員に対する実務研修を数回に分けて個別に実施しました。

以上