

達成度を測るための指標（2025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2025年4月1日～2026年3月31日

●資料請求数とその増減			
2024年度	2025年度	増減	概要
2,389	2,018	-371	資料請求数は減少していますが、加入勧奨は前年度と同じように行われているため、新規件数への影響は限定的であると判断しています。

●保険商品の新規件数とその増減

保険商品	2024年度	2025年度	増減	概要
新コープのケガ保険	1,461	1,113	-348	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」の新規件数は一定の成果がありました。「新コープのケガ保険」は1月1日の自動更新時から熱中症の補償が追加され保険料が値上げとなるため、DMによる推進を中止しました。そのため、昨年度に比較して新規件数は減少しました。
団体がん保険	125	97	-28	
ペット保険	40	47	7	
自動車保険	2	1	-1	
アフラック	9	12	3	
コープの介護保険	138	161	23	
コープの三大疾病保険	811	758	-53	
コープのお給料補償保険	20	29	9	
火災保険	53	55	2	
教育費用サポート保険	7	3	-4	
健康のお守り	7	7	0	
交通傷害保険	141	198	57	

●保険商品の保有件数とその増減

保険商品	2024年度	2025年度	増減	概要
新コープのケガ保険	7,933	8,271	338	<p>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」が増件となりました。</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>「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、保有契約件数は減少しています。</p>
団体がん保険	3,813	3,710	-103	
自動車保険	66	61	-5	
終身医療保険	177	175	-2	
ペット保険	724	707	-17	
コープの介護保険	1,203	1,266	63	
コープの三大疾病保険	2,481	3,035	554	
コープのお給料補償保険	19	42	23	
火災保険	648	674	26	
教育費用サポート保険	85	76	-9	
健康のお守り	58	63	5	
交通傷害保険	1,560	1,596	36	

● 「お客様の声」 の件数とその主な内容		
2024年度	2025年度	増減
15	15	0
主なお申し出	<p>● 「新コープのケガ保険」 に熱中症補償が追加したと書いてあるが、補償を追加しない契約ができないのであれば、どういう場合に熱中症の支払対象となるのか、いくら保険金が支払われるのかなどの説明が必要であるとのご意見をいただきました。保険会社へ改善要望として伝えました。</p> <p>● 「 「新コープのケガ保険」 自動更新のお知らせ」 が届いた。熱中症補償が追加され、保険料が値上げとなったと書いてある。保険料が上がっているのはわかるが、どこが上がったのかわからないというご意見をいただきました。</p> <p>● 昨年、「新コープのケガ保険」 の自動更新停止を依頼したのに、自動更新されてしまっているとご連絡をいただきました。謝罪の上、保険料の返還をいたしました。再発防止策を策定し従業員に周知しました。</p> <p>● 「コープの介護・認知症保険」 の①重要事項等説明書のチェック欄の注意書きの字が小さ過ぎる ②QRコードの表題と、読み取り後の帳票の名前が違い混乱する というご意見をいただきました。保険会社へ改善を申し入れました。</p> <p>● 「コープの三大疾病保険」 の加入者証の備考欄にイチブフタンキンタイショウガイ（センシンカクダイトウ）と記載があるが、意味が分からないとのご意見をいただきました。先進医療保険等で対象となる費用は、保険外併用療養費およびこれに伴う一部負担金以外の費用であることを説明をし、ご了承いただきました。</p>	
お褒め	特にありませんでした。	
お客様の声によって改善した業務	<p>「新コープのケガ保険」 の自動更新停止については、書面の取り付けは必要なく、電話でのお申し出で処理ができます。今般、電話でのお申し出について電話を受けた社員と、事務処理をしている社員との意思疎通が不十分であったため、自動更新停止の処理が漏れていたという事案が発生しました。再発防止策として、代理店システムに「自動更新停止」という項目を新設し、自動更新停止を案件として入力することで、後日、対応が完了しているかどうか確認できるようにしました。本件は全社員の出席する研修で周知し、再発防止策を説明しました。</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19項目を掲げ、年間を通して進捗状況を確認し、新たに改善項目が発生した場合は途中で追加をしました。

お客様の声への再発防止策として、書類不要な解約、自動更新停止の場合の事後確認を途中で追加しました。

年度始に掲げた「火災保険契約経緯書」の使用管理については、2025年12月17日公表の「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正案の比較推奨販売に係る体制整備を受け、代理店システムに顧客意向を入力して保存し、毎月管理者が事後点検する方式に変更しました。

2025年度から開始した「代理店業務品質評価制度」による自己点検を実施しました。その結果、満期管理、契約保全、保険事故発生時の対応、更改率等の把握・分析の4項目を当社保険募集管理規程に次年度開催の取締役会にて追加承認する予定です。

●自己点検（年2回）の実施状況とその内容

①業界共通の自己点検の実施

生命保険については、WEBの自己点検表（一般代理店用）を使用して自己点検を実施しました。損害保険については、代理店業務品質評価の自己点検チェックシートを使用して自己点検を実施しました。

②代理店独自の自己点検の実施

電話対応を行っている従業員に対して、コンプライアンス研修や商品研修の内容が一人一人に理解され、実行されているかロールプレイングを通じて確認しました。また、個人情報の漏えいを防ぐために実施している郵便物の複数メンバーによるチェックや、サンキューレターへの個人情報の記載の削除対策が継続して行われているかを点検しました。

●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、自己契約、特定契約、構成員契約規制、代理店に対する不適切な便宜供与の禁止、利益相反管理、独占禁止法の遵守、保険募集の定義、意向把握、推奨販売、比較説明、高齢者に対する保険募集、障がい者に対する保険募集、サイバーセキュリティ対策、当社BCP、お客様の声、お客様本位の業務運営に関する方針、個人賠償責任保険の適用について、「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」の商品改定、公的医療保険、老齢年金・障害年金・遺族年金などです。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