

お客様（組合員）本位の業務運営方針に基づく取組み状況について (2022 年度版)

方針 1、 誠実・公正な業務の遂行

方針 2、 手数料に左右されない販売

方針 3、 重要な情報のわかりやすい提供

方針 4、 お客様の声を踏まえた業務運営

方針 5、 社員教育等

方針 6、 取組状況の確認等

<ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様（組合員）本位の業務運営方針」との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」）を採択し、「お客様本位の業務運営方針」（以下「方針」）を公表しております。原則と方針の関係は下表のとおりです。また、方針の詳細は当社ホームページをご覧ください。

| 金融庁 | 対応する方針 |
|--------------------------|--------|
| 原則 2 顧客の最善の利益の追求 | 方針 1 |
| 原則 3 利益相反の適切な管理 | 方針 2 |
| 原則 5 重要な情報のわかりやすい提供 | 方針 3 |
| 原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供 | 方針 4 |
| 原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 | 方針 5 |

方針 1. 誠実・公正な業務の遂行

当社の「経営理念」「経営方針」、「役職員行動指針」に基づき、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様のライフプランやご意向を確認し、お客様の課題解決に向けた適切な保険商品の提案をいたします。

【取組内容】

当社では保険募集に携わる社員が、コンプライアンスを遵守することはもとより、同質の判断基準を持ち、同一の募集手順を行うことが、お客様の想いに傾聴し、お客様が最善の利益を得られることにつながると考え、「コンプライアンス基本方針」「法令等順守規程」「保険募集コンプライアンスマニュアル」を整備し、「新規募集手順書」を定めています。

「比較推奨」についても「比較説明・推奨販売規定」を定め、お客様の多様なニーズにお応えしつつも、募集人毎に販売する保険商品に「明確な理由の無い偏り」が生じないよう努め、上記規定した手順がきちんと守られているかの点検を公正・適正に行うために、「モニタリング手順書」を定め、四半期毎に点検を実施しています。

万一、不適切な募集や不適切と疑われる募集が見られた場合は、当該担当者を厳格に指導し、改善に努めることとしています。

保険募集に携わる社員が手順に則った保険募集を行っているか、同質の判断基準を理解しているかを検証するために、年2回募集人研修会を実施し、ロールプレイング点検を実施しています。

コンプライアンスについては、日常的に意識させることが重要であると考え、一般社団法人 日本損害保険代理業協会が運営する「日本代協アカデミー・ネットチャンネル」を活用し、コンプライアンスに係るテストを毎月実施しています。

2. 手数料等に左右されない販売

当社では、お客様のニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供することが、真にお客様の信頼につながるものと考え、保険会社から支払われる手数料等の大小に左右されるような販売・推奨はいたしません。

【取組内容】

当社では、保険商品の販売を行う対価として、保険会社から代理店手数料を受領します。ただし、商品の提案・販売が代理店手数料に左右されることのないように、個別商品毎の代理店手数料は営業社員（実際に保険募集に携わる社員）には開示しておりません。

当社では、変額保険、外貨建て保険等の市場リスクを有する保険商品の新規募集は行いません。

当社では、保険会社のキャンペーンやインセンティブ等に左右されるような販売・推奨はいたしません。また、社員の評価体系も、保険会社のキャンペーンやインセンティブ等に左右されるものとはなっておりません。

当社では、お客様のご要望に即したふさわしい商品およびサービスを提供できているかを確認するために、当社が採用する保険募集管理システム（以下「WiseOffice」）に募集プロセスを詳細に記録したうえ、契約ごとに統括マネージャーが各募集のプロセスを点検し、承認することとしています。

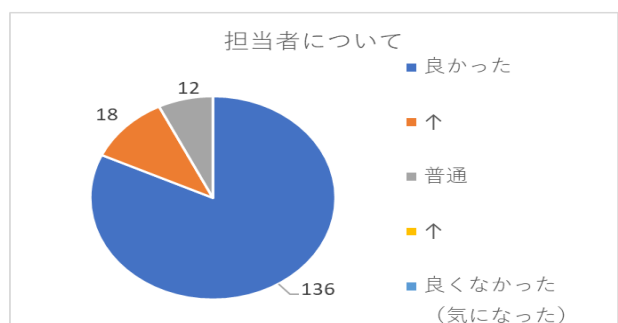
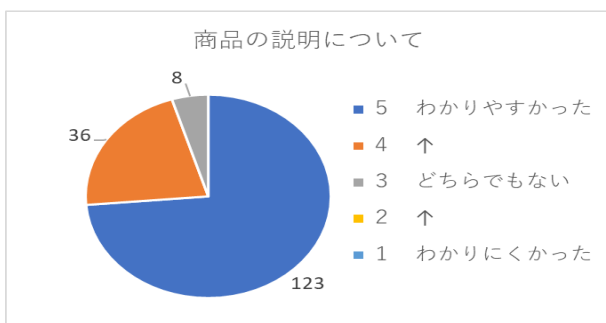
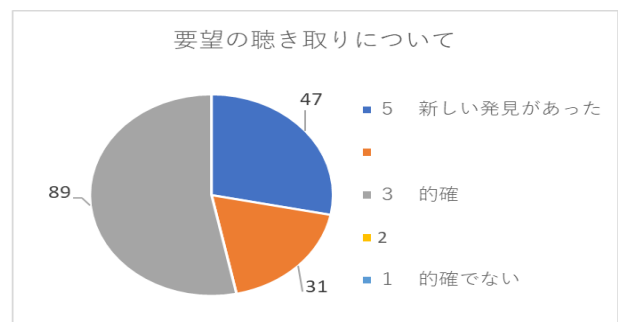
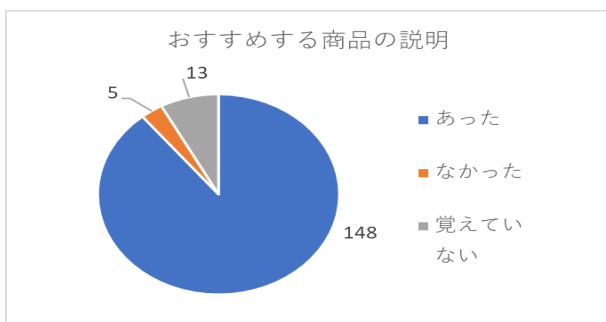
万一、不適切な募集や不適切と疑われる募集が見られた場合は、当該担当者を厳格に指導し、改善に努めることとしています。

3. 重要な情報のわかりやすい提供

お客様が抱えているリスクは多種多様であり、また、備えるべきリスクの中でどの部分を保険によってカバーするのか（保険のニーズ）もお客様によって異なります。そのため、保険商品の提案に当たっては、募集人がお客様の抱えているリスクやそれを踏まえた保険のニーズを的確に把握した上で、当該ニーズに沿った商品を提案し、わかりやすくご説明させていただきます。

【取組内容】

- ・ 当社の募集人は、保障（補償）のご提案に際して、取扱保険会社および推奨方針を説明します（取扱保険会社と推奨方針については、当社のホームページにも掲載しております）。
- ・ ご高齢のお客様（70歳以上）や、保険の乗り換えを検討しているお客様には、より丁寧な情報提供や商品説明を行い、商談の過程を「WiseOffice」に記録します。
- ・ 契約1か月後にお客様にアンケートを実施し、保険募集時のご意向の把握、推奨方針の説明、商品内容の説明や対応時の態度などをお聞きし、適切な情報提供がなされているかをモニタリングし、担当者へのフィードバックを実施しています。



【新規契約者アンケートのまとめ】

アンケート配布枚数：337枚 アンケート回収枚数：168枚 回収率49.9%

「担当者の方が親切に説明してくれて解りやすかった」

「年齢に見合った必要な保障の提案をしてくれてありがたかった。保険料も支払いやすい額で助かりました。」

「他の自動車保険解約のアドバイスや、新車にするにあたり、保険の入替など自分ではわからないことを丁寧に教えていただきありがとうございました。何度も訪問して保険内容を説明していただきました。」

「日々変わる保険内容、病気や治療内容の変化など、保険料のことでの相談でしたが、分かりやすく現在の状況を説明いただき、思い切って相談して良かったです。」

4. お客様の声を踏まえた業務運営

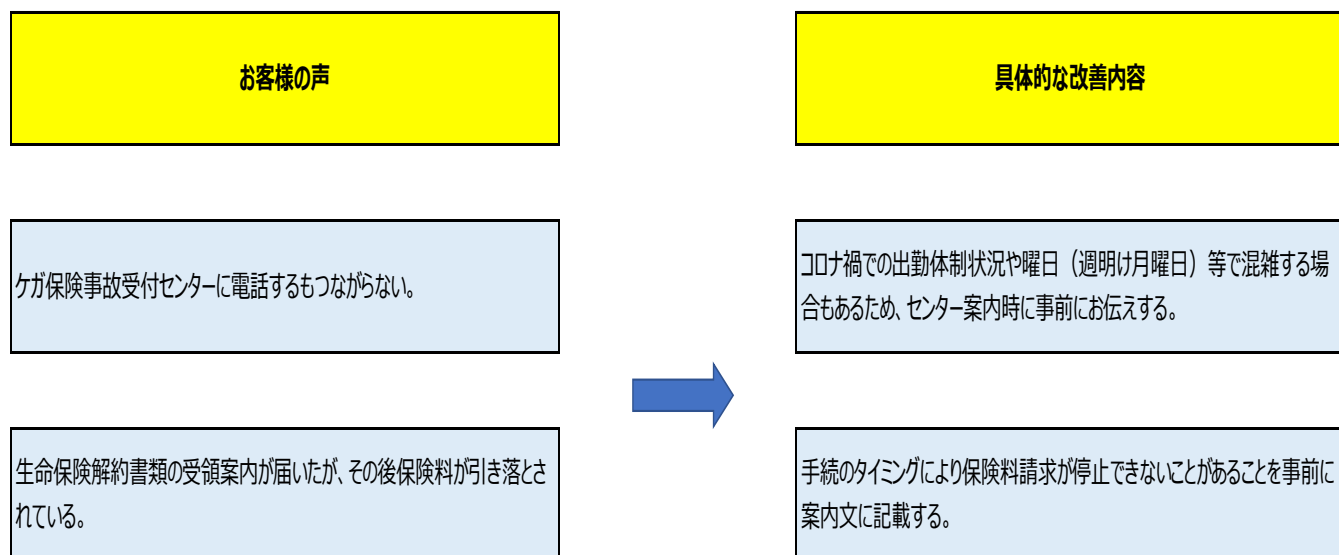
当社は、お客様の声を「お客様の信頼の確保、事業の成長、さらなる品質向上の実現のための重要な情報である」と認識し、お客様の声を広く吸い上げ、集約・分析し、全役職員にて共有し業務の改善に活用します。

【取組内容】

- ・ お客様の声への対応に関する「顧客サポート等管理規定」を整備し、お客様の声に迅速かつ適切に対応するため、お客様の声とその状況を「WiseOffice」に記録し、項目ごとに集計しています。
月次の経営会議にて、寄せられた声を分析し、要因の分析と改善策を策定しています。また、四半期ごとのモニタリングにて改善策の実施状況の点検を行っています。

| | クレーム | 要望 | お褒め | 合計 |
|---------|------|----|-----|----|
| 新規契約時対応 | 13 | 1 | 0 | 14 |
| 契約更改時対応 | 1 | | | 1 |
| 異動／保全関連 | 9 | 1 | 1 | 11 |
| 保険金請求対応 | 12 | | | 12 |
| その他 | 1 | | | |
| 合計 | 36 | 2 | 1 | 39 |

【お客様の声にもとづいた具体的な改善事例】



5. 社員教育等

当社は、お客様の顕在的ニーズのみならず、潜在的ニーズと意向をもとに、お客様お一人おひとりの状況にあわせてご提案を行うために、外部資格の取得を奨励するとともに、経験・階層に応じた様々な研修を実施し、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図っております。

社員の評価項目の一つとして「お客様満足度の向上」を掲げ、「お客様本位の業務運営」の実現に貢献する社員を評価します。

【取組内容】

当社は、「お客様本位の業務運営」マインドの定着のほか、遵守すべき法令や関連知識の習得を目的とした研修を毎年実施しています。

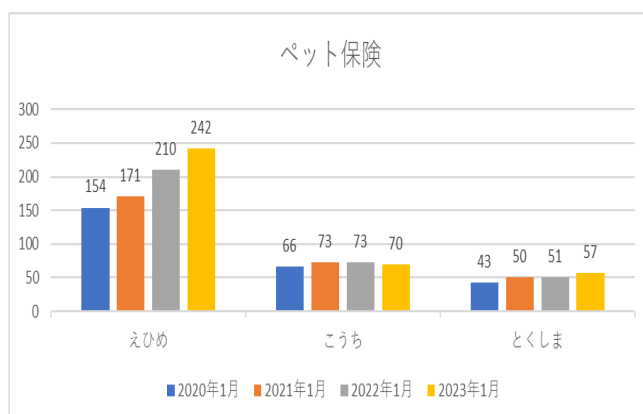
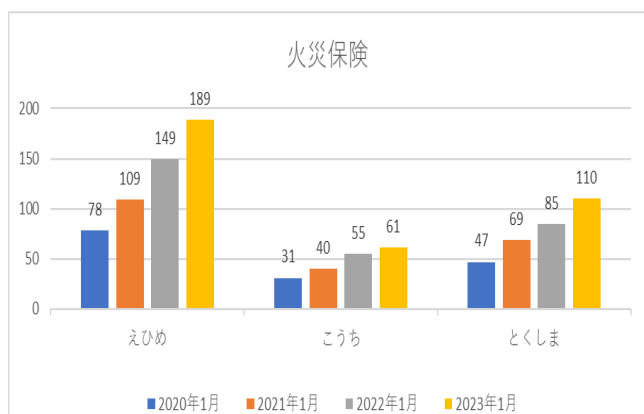
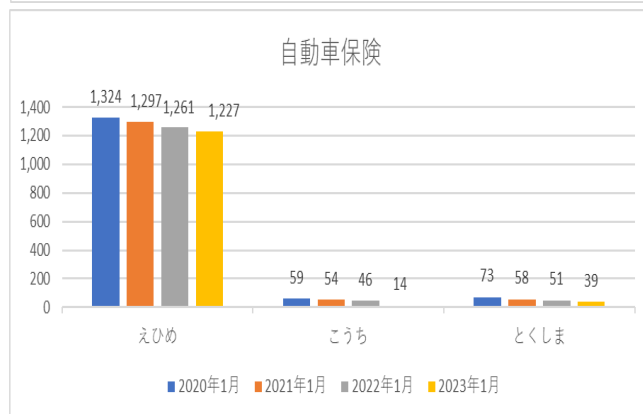
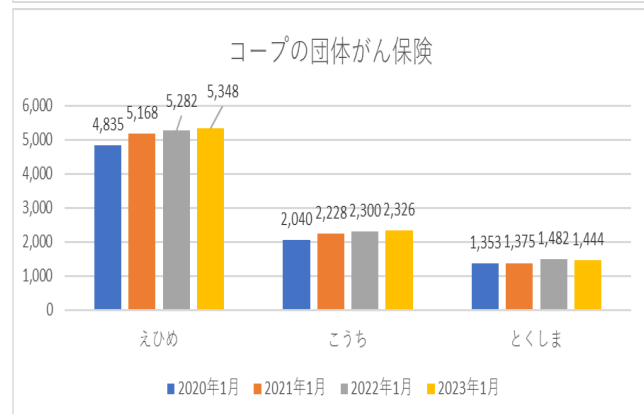
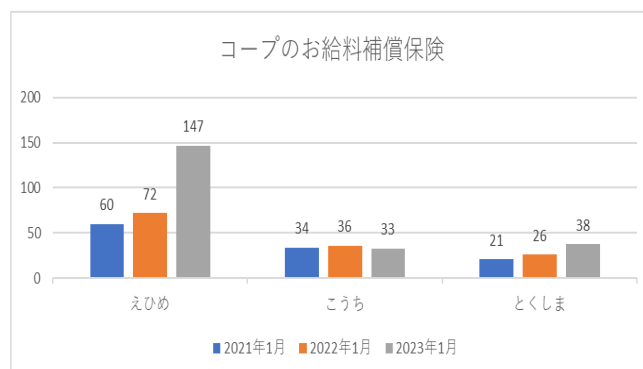
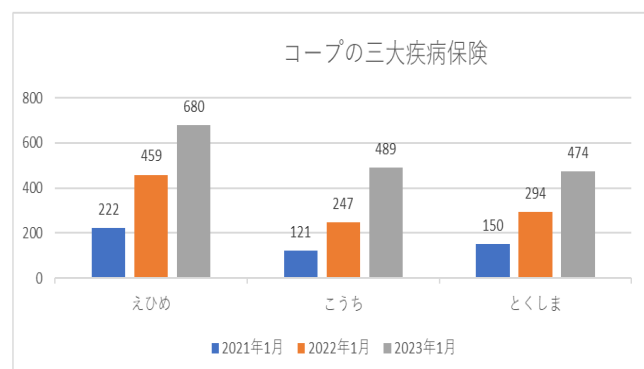
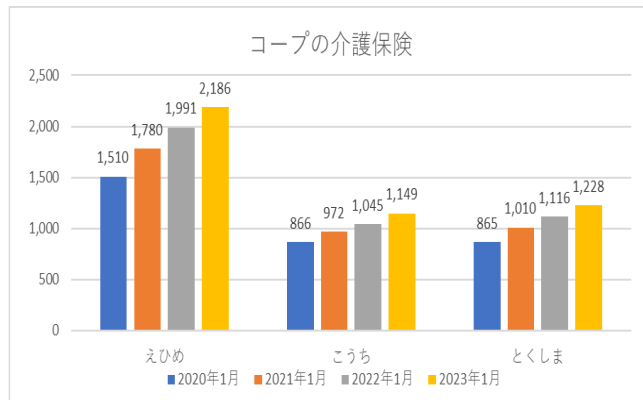
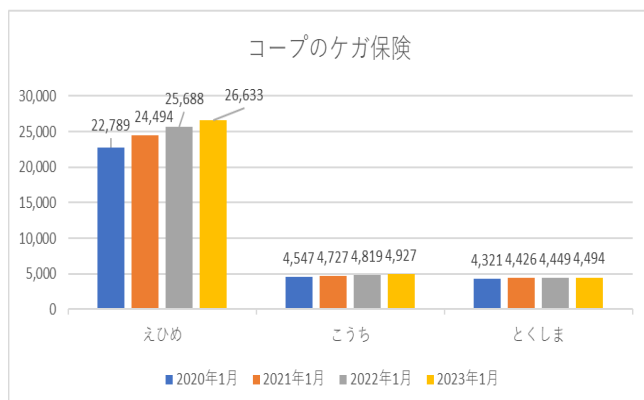
また、公的保険を補完する民間保険の趣旨に鑑み、募集人が公的保険制度について適切に理解をし、そのうえで、お客様に対して、公的保険制度等に関する適切な情報提供を行うことができるよう、一般社団法人「公的保険アドバイザー協会」の公的保険アドバイザーの資格を取得し、定期的な研修の受講によりスキルアップに努めています。

（2022年度 全社員資格取得済み）

- 各害保険会社の月次研修会への参加
- 各生命保険会社の月次研修会への参加
- AFP 資格保有者（4人／16人）
- 一般財団公的保険アドバイザー協会「公的保険アドバイザー」資格の全社員取得（16人／16人）
- 営業担当者研修会開催（2022年5月、2022年12月）

【保有契約件数の推移】

保有契約件数の増加は、ご契約が継続されていることの表れであり、お客様の満足度を示すものと考えます。集団扱や団体扱いなど、生協組合員加入のメリットを提供できる商品の普及を更に進めて参ります。



【早期解約、消滅の状況】

ご加入後1年以内の解約を早期解約ととらえ、公表してまいります。

ご契約時にご満足、ご納得いただきご加入頂くことを目標としているため、早期消滅契約率を限りなく0%に近い数値を目標として行きます。

| コープのケガ保険 | 契約数 | 契約終了 | | | | 早期終了割合 |
|----------|-------|------|------|-----|-----|--------|
| | | 早期解約 | 早期失効 | 不成立 | 総計 | |
| えひめ | 2,792 | 152 | 71 | 51 | 274 | 9.8% |
| こうち | 351 | 5 | 1 | 4 | 10 | 2.8% |
| とくしま | 345 | 8 | 4 | 3 | 15 | 4.3% |
| 総計 | 3,488 | 165 | 76 | 58 | 299 | 8.6% |

| コープの介護保険 | 契約数 | 契約終了 | | | | 早期終了割合 |
|----------|-----|------|------|-----|----|--------|
| | | 早期解約 | 早期失効 | 不成立 | 総計 | |
| えひめ | 316 | 12 | 9 | 3 | 24 | 7.6% |
| こうち | 124 | 2 | 10 | 1 | 13 | 10.5% |
| とくしま | 166 | 4 | 7 | | 11 | 6.6% |
| 総計 | 606 | 18 | 26 | 4 | 48 | 7.9% |

| コープの団体がん保険 | 契約数 | 契約終了 | | | | | 早期終了割合 |
|------------|-----|------|------|------|-----|-----|--------|
| | | 申込取消 | 早期解約 | 早期失効 | 不成立 | 総計 | |
| えひめ | 492 | 2 | 15 | 25 | 13 | 55 | 11.2% |
| こうち | 238 | 1 | 10 | 10 | 16 | 37 | 15.5% |
| とくしま | 144 | 2 | 1 | 12 | 4 | 19 | 13.2% |
| 総計 | 874 | 5 | 26 | 47 | 33 | 111 | 12.7% |

| コープの三大疾病保険 | 契約数 | 契約終了 | | | | 早期終了割合 |
|------------|-----|------|------|-----|----|--------|
| | | 早期解約 | 早期失効 | 不成立 | 総計 | |
| えひめ | 306 | 4 | 12 | 2 | 18 | 5.9% |
| こうち | 174 | 1 | 6 | | 7 | 4.0% |
| とくしま | 164 | 1 | 3 | 2 | 6 | 3.7% |
| 総計 | 644 | 6 | 21 | 4 | 31 | 4.8% |

| 火災保険 | 契約数 | 契約終了 | | | | 早期終了割合 |
|------|-----|------|------|-----|----|--------|
| | | 早期解約 | 早期失効 | 不成立 | 総計 | |
| えひめ | 42 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2.4% |
| こうち | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| とくしま | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 総計 | 87 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1.1% |

| 自動車保険 | 契約数 | 契約終了 | | | | 早期終了割合 |
|-------|-----|------|------|-----|----|---------|
| | | 早期解約 | 早期失効 | 不成立 | 総計 | |
| えひめ | 84 | 9 | 4 | 0 | 13 | 15.5% |
| こうち | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! |
| とくしま | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 総計 | 91 | 9 | 4 | 0 | 13 | 14.3% |

| 生命保険 | 契約数 | 契約終了 | | | | 早期終了割合 |
|------|-----|------|------|-----|----|--------|
| | | 早期解約 | 早期失効 | 不成立 | 総計 | |
| えひめ | 183 | 4 | 2 | 4 | 10 | 5.5% |
| こうち | 130 | 1 | 2 | 5 | 8 | 6.2% |
| とくしま | 82 | 1 | | 2 | 3 | 3.7% |
| 総計 | 395 | 6 | 4 | 11 | 21 | 5.3% |