

CO・OP 共済

「組合員の大切な声」報告集

「苦情のご相談」窓口に寄せられた声のご報告

2008

組合員に一番に選ばれ、
長くおつきあいしていただける
CO・OP共済を目指して



日本生活協同組合連合会

共済事業センター

組合員の声推進室

CO・OP共済「組合員の大切な声」報告集の 発行にあたって



今回、日本生協連はCO・OP手作り餃子による重大中毒事故を発生させました。この事故により、生命にかかわる健康被害を発生させるという重大な問題を引き起こし、多くの消費者・組合員に食品の安全・安心への不安を広げる事態となり、ご迷惑をおかけしてしまい、心よりお詫び申し上げます。また、緊急対応の遅れ、情報発信の不十分さなど、日本生協連の危機管理対応の遅れについても痛感いたしました。そして、現在コープ商品の品質保証体系の再構築に向けた対策として、「品質管理強化」「クライシス対応」「お問合せ・苦情対応」についての具体的な検討を進めているところでございます。

日本生協連のもうひとつの事業の柱であるCO・OP共済でも、2006年3月から「CO・OP共済苦情のご相談」窓口を共済事業センターに設置して、フリーダイヤルを公開し、それまで会員生協や共済事業センターの各部門に分散していた苦情やご意見などの組合員の声を一元管理して、情報の集約をおこないました。

そのねらいは、①組合員から寄せられる苦情やご意見は、単なる苦情処理ではなく、商品や業務の改善につながる大切な財産としていくこと、②危機管理対応として、重大事故の予測やアラームの発信源となること、③そして、組合員・契約者の声にもとづく事業経営を組織全体としてより一層おしすすめていくこと、などでした。

目 次

取組みをはじめ約2年半が経過して、まだ試行錯誤の段階ですが、ようやく組織の仕組みとして定着してまいりました。「CO・OP共済苦情のご相談」窓口寄せられた組合員の声が、毎日管理担当執行役員へ、私を始め各本部長へは週次で「組合員の大切な声 報告」として直接届くことで、組合員や消費者の意識や変化がよく見えてきました。生協組織として組合員の声をきちんと聞いているつもりでも、現場の隅々まで対応しきれていないこともありました。そのことを一つひとつ改善の取組みへとつなげていくこと、それが組合員から付託された生活協同組合事業の使命だと受けとめております。

生協は食の分野において「安全・安心」を大切にして組合員へ貢献してきました。共済の分野でもよりよい商品を提供すること、正直な事業により組合員のくらしの保障に役立ち続けること、そして、組合員に一番に選ばれ、長くおつきあいしていただけることをめざして共済事業に取り組んでまいります。

2008年8月

日本生活協同組合連合会
常務理事

伊藤 良彦

I 「組合員の声」を受けて 業務・商品改善に活かすための取組み

1. 「CO・OP共済苦情のご相談」窓口について 03
2. 「CO・OP共済の苦情対応方針」について 04
3. 「組合員の声」を活かすための取組み① 05
 - 「組合員の声」の情報共有について
4. 「組合員の声」を活かすための取組み② 06
 - 「組合員の声・推進会議」について
5. 「組合員の声」を活かすための取組み③ 08
 - 「共済金支払業務評価委員会」について

II 「組合員の声」の受付概要

1. 声の分類定義 09
2. 2007年度の声の受付概況 09
3. 声の受付部門 10
4. 声の内訳（商品別） 11
5. 声の内容分類別の受付状況 12
6. CO・OP共済以外のご意見 12

III 「組合員の声」に基づく改善のご紹介

1. 商品関連の改善について 13
2. 共済金支払関連の改善について 14
3. 契約事務関連／案内物関連の改善について 15

「組合員の声」を受けて 業務・商品改善に活かすための取組み

「CO・OP共済苦情のご相談」窓口寄せられる声は、「ありがとうの声」とともに組合員の皆さまからの貴重な声であり、私たちCO・OP共済の「鏡に写った姿」、更に発展していくためのヒントが含まれる「宝物」だと考えています。

改めて現状を知り、改善点を明確に認識して改善行動に繋げること、また即座に改善できない仕組み等については、注意喚起情報として発信することで、新たなご不満（潜在的なご不満）の発生を予防することもできます。

私たちは、組合員の声を大切に受けとめ、更なる改善行動に努めます。

1 「CO・OP共済苦情のご相談」窓口について

CO・OP共済では、全国各地の生協店舗や共同購入などの拠点のほかに、コープ共済センター（コールセンター）や「CO・OP共済苦情のご相談」窓口フリーダイヤルを設置して、組合員の皆さまからの「お問合せ」や「苦情」・「意見要望」などの大切な声を受付しています。

日本共済協会の自主基準に基づいて2006年3月に開設した「CO・OP共済苦情のご相談」窓口では、「CO・OP共済苦情のご相談」窓口フリーダイヤルで受付した申出に対して個別の対応を図るとともに、コープ共済センターや共済金支払部門等で受付した「苦情」や「意見要望」の声の一元管理を行い、集積した情報から、商品・事業運営へ役立てていく取組みを進めています。

なお、「CO・OP共済苦情のご相談」窓口部門は、組合員の皆さまからの声を事業改善に積極的に反映していくため、2007年より役員直轄部門に変更し、位置付けを強化しました。

「CO・OP共済苦情のご相談」窓口

CO・OP共済のご加入やお支払に関する苦情について、直接受け付ける専用窓口を日本生協連に開設しています。



CO・OP共済 苦情のご相談窓口

フリーダイヤル



0120-497-350

受付時間 9：00～17：00（月～金曜日）

9：00～16：00（土曜日）

なお、個人賠償責任保険の保険会社および（社）日本損害保険協会の苦情・ご相談のお問合せ先は、ご契約のしおりをご参照ください。

「CO・OP共済苦情のご相談」窓口は、重要事項の説明のひとつとして、加入申込書、共済証書、CO・OP共済ホームページ等にご案内しています。

2 「CO・OP共済の苦情対応方針」について

基本理念

組合員に一番に選ばれ、そして、長くおつきあいしていただけるCO・OP共済をめざして、誠実かつ迅速な対応を心がけます。また、おひとりの苦情は1,000人の声と受けとめ、CO・OP共済の改善につなげます。

基本方針

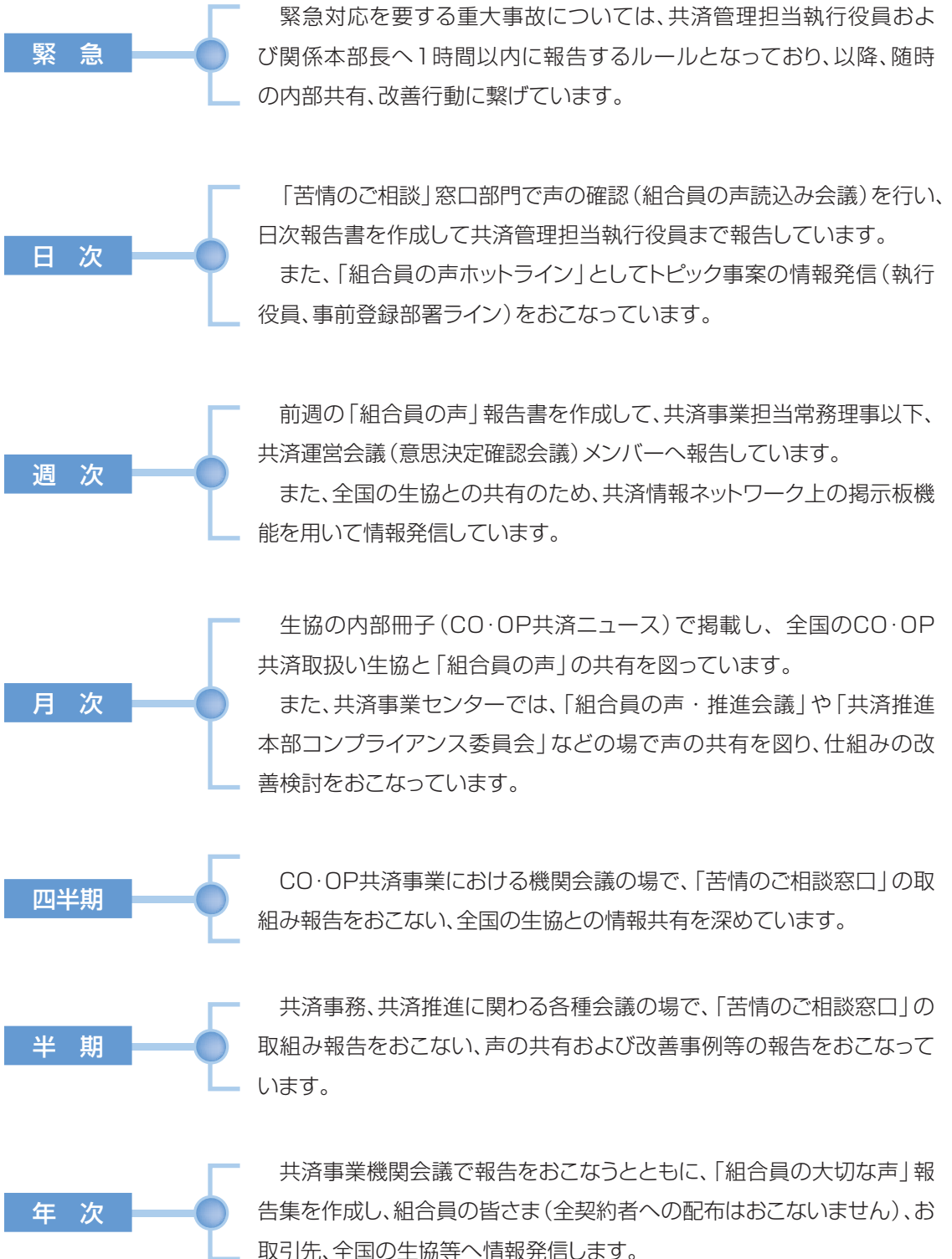
- ① CO・OP共済を扱うすべての生協組織（日本生協連と会員生協、委託先・取引先）の最優先課題と認識し、誠実かつ迅速に、最後まで責任ある対応を行います。
- ② 組織内の論理や前例にもとづいた論理に縛られることなく、法令（消費者基本法、消費者契約法等）の趣旨に照らして、消費者の権利・事業者の社会的責任・社会の常識を考えて対応します。
- ③ 申し出者や申し出の内容によらず、分け隔てのない公平な対応をおこないます。また、不当な要求には毅然と対応します。
- ④ 苦情の情報は一元管理して分析・評価し、定期的に経営層へ報告して、CO・OP共済の商品や対応方法の改善につなげます。また、重大化予測、アラームの発信源となって、新たな事故の拡大を防ぎます。
- ⑤ 申し出者の個人情報には厳重に管理します。

3 「組合員の声」を活かすための取組み①

「組合員の声」の情報共有について

組合員の皆さまの大切な声をCO・OP共済の商品や業務の改善に活かすべく、様々なタイミングで、組織内で声の共有を図る場を設けています。

具体的には、以下のサイクルで共有を図っています。



4 「組合員の声」を活かすための取組み②

「組合員の声・推進会議」について

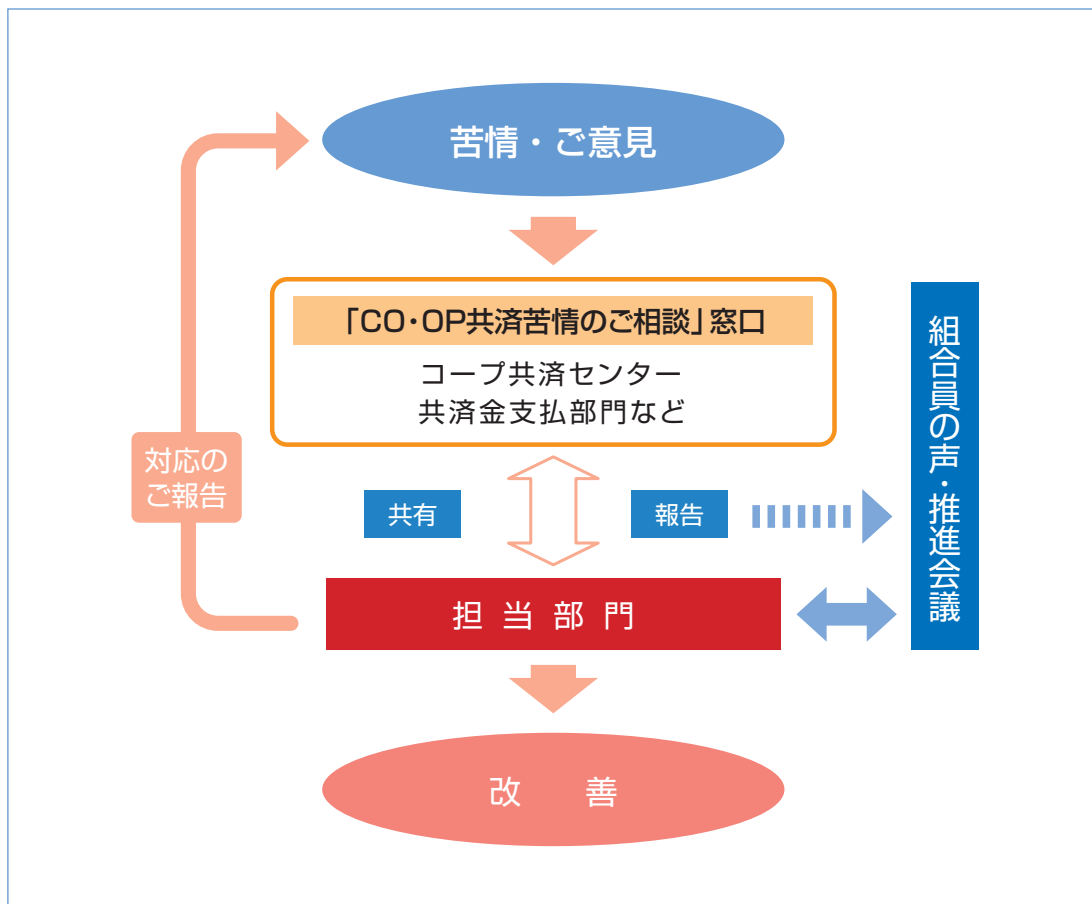
CO・OP共済では、組合員からの貴重な声を受け、商品や事業運営に活かすための取組みをおこなっています。

その一つとして、組合員の皆さまから受付した声【苦情・意見要望】の情報の共有化と個別問題対応及び商品・サービスと運営の改善のための検討と進捗管理を目的として、各部門の責任者が集まり、「組合員の声・推進会議」（08年5月まで「苦情対応進捗確認会議」）を毎月定期開催しています。

「組合員の声・推進会議」では、複数回同主旨の申出をいただいている事案や規約等に関わる重大な事案を「要改善課題」と位置付けし、その解決にむけた進捗確認と協議等を主題としています。

特に部署横断的な課題について、責任者レベルで対応主管部署の決定、調整、進捗確認を全体的に行うことで迅速な課題解決に繋がっています。

■ 組合員の声を活かす取組み フロー図



組合員の声・推進会議の取組みなどから、2007年度は商品や仕組み、案内物など複数の課題について改善しました。

CO・OP共済ホームページや加入者ニュース等において、改善事例の一部を契約者の皆さまへご報告しています。

■ 組合員の声・推進会議 風景



■ CO・OP共済ホームページ

いつもお客様の声から、だから安心。

サイトマップ | 用語解説 | Q&A | トップ

文字サイズ 普通 大きい
サイト内検索 検索

CO・OP共済について
商品ラインナップ
くらしのお金
手続き・問合せ
資料請求

商品ラインナップ

- ▷ CO・OP共済《たすけあい》
- ▷ CO・OP共済《あいぶらす》
- ▷ CO・OP火災共済
- ▷ CO・OP生命共済《新あいあい》
- ▷ ありがとうの声
- ▷ 商品一覧
- ▷ CO・OP共済勧誘方針
- ▷ 資料請求

トップページ > CO・OP共済について > 組合員の声を受けて

組合員の声を受けて

日本生協連では、2006年3月よりCO・OP共済についての苦情やご意見を受けつけるための窓口「苦情のご相談窓口」を設置しました。いただいた組合員の声は、商品・事業運営の改善へ役立てています。

苦情のご相談窓口で受け付けている状況と、改善した内容の一例を紹介いたします。今後とも、状況を随時お伝えしていきます。

【受付状況】

期間	苦情	意見・要望	合計
2006年3月～2007年3月	407件	709件	1,116件
2007年4月～2007年9月	514件	985件	1,499件
2007年10月～2007年12月	223件	389件	612件
2008年1月～2008年3月	331件	370件	701件

組合員の声

女性特定病気入院（《たすけあい》女性コース）の日額が共済証書とパンフレットとの表示が違って、わかりづらい。

改善しました

2007年6月中旬以降に配布するパンフレットを共済証書にあわせた表示に変更しました。

月掛金	L2000円 コース	L3000円 コース	L4000円 コース
病気入院・手術（ケガ）入院 (1日掛金1940円)	日額 3,000円	日額 5,000円	日額 8,000円
女性特定病気入院 (1日掛金1940円)	上記の日額にプラス日額5,000円		

上記保険は、2007年9月1日以降開始する入院が対象です。

健康相談ダイヤルが携帯電話からつながらない。携帯電話からつながるようにしてほしい。

改善しました

2007年3月21日より、携帯電話からもご利用いただけるようになりました。

07

5 「組合員の声」を活かすための取組み③

「共済金支払業務評価委員会」について

CO・OP共済における共済金支払業務が共済事業規約等を遵守し、組合員のくらしに貢献する立場で遂行されているかを外部から適宜点検し、業務・サービス改善に繋げることを目的として、2006年より「共済金支払業務評価委員会」を設置しました。

この委員会では、日本生協連以外の外部有識者（弁護士、組合員LPA）を委員としてお迎えし、共済金支払に関連した組合員の声について、発生原因の分析を行い、業務改善事項などを提言としてまとめ、共済事業担当常務理事に提出しています。

2007年度は7回開催し、業務改善項目として、共済加入時に関わる事項、コープ共済センターでの受電業務、共済金支払業務など幅広い提言をいただきました。

それぞれの提言は該当部署において、改善対応の実施期限等を明確にして、取組みを進めています。

■ 委員会の概要

諮問者	伊藤 良彦 (日本生協連 共済事業担当常務理事)
組織外委員	大石 雅寛氏 (日本生協連 顧問弁護士) 【委員長】 藤井 智子氏 (LPA・生活クラブ事業連合 組合員) 金田 和子氏 (LPA・東都生協 組合員) 宮澤 美世子氏 (全国消費生活相談員協会 理事)
組織内委員	林 満 (日本生協連 共済事務本部長)
開催頻度	年間5～7回程度の開催
役割	共済金の審査（基準）及び対応手順・運営の妥当性、客観性・透明性を点検し、さらなる強化を図るために、改善・是正について助言を行う
事務局	共済金1部、2部

(2008年6月現在)



2007年度に受付した「苦情」「意見要望」の件の件数は、前年度比252%の2,812件でした。主な伸長要因は、「CO・OP共済苦情のご相談」窓口フリーダイヤルが2年目をむかえ、組合員の皆さまに浸透してきたこと、またCO・OP共済加入者数の増加、日本生協連内部の一元管理の幅が広がったことなどです。

1 声の分類定義

組合員の皆さまから受付した声は、以下の分類に沿って区分した上で集積していますが、一人ひとりの声はその分類にとらわれず貴重なご意見として受付しています。

- 苦情の定義

CO・OP共済および事業活動について、不満を表明し回答を必要とするご意見

- 意見要望の定義

CO・OP共済および事業活動について、不満を表明し回答を必要としないご意見

- 問合せの定義

CO・OP共済および事業活動について、不明な点等を表明し回答を必要とするご意見

2 2007年度の声の受付概況

2007年度（07年3月21日～08年3月20日）を期間として、組合員の皆さまから42,316件もの多くの大切な声を受付しました。

2006年8月より、共済加入申込書や共済証書の裏面へ「CO・OP共済苦情のご相談」窓口フリーダイヤルの掲載を開始したことなどから、2006年度と比較して、278%の伸長となりました。また、「苦情」「意見要望」の貴重な声を2,812件受付しました。



■ 月度別声の受付件数表

項目	4月度	5月度	6月度	7月度	8月度	9月度	10月度	11月度	12月度	1月度	2月度	3月度	合計	
2007年(※)	3,079	2,382	2,822	3,705	4,376	3,313	3,673	4,292	3,661	2,828	4,545	3,640	42,316	
2006年(※)	32	35	44	45	622	1,947	1,808	1,771	1,739	1,715	3,035	2,435	15,228	
伸長率	9,622%	6,806%	6,414%	8,233%	704%	170%	203%	242%	211%	165%	150%	149%	278%	
意見要望 苦情・ うち 苦情	2007年	310	227	207	312	260	183	209	210	193	163	302	236	2,812
	2006年	7	11	18	41	61	208	177	145	105	76	141	126	1,116
	伸長率	4,429%	2,064%	1,150%	761%	426%	88%	118%	145%	184%	214%	214%	187%	252%
うち 意見要望	2007年	93	72	57	125	92	75	74	66	83	68	145	118	1,068
	2006年	4	9	12	31	40	54	56	57	27	26	52	35	403
	伸長率	2,325%	800%	475%	403%	230%	139%	132%	116%	307%	262%	279%	337%	265%
うち 意見要望	2007年	217	155	150	187	168	108	135	144	110	95	157	118	1,744
	2006年	3	2	6	10	21	154	121	88	78	50	89	91	713
	伸長率	7,233%	7,750%	2,500%	1,870%	800%	70%	112%	164%	141%	190%	176%	130%	245%

※「CO・OP共済苦情のご相談」窓口フリーダイヤルへ寄せられた声(問合せ含む)、コープ共済センター、共済金支払い部門等へ寄せられた苦情・意見要望

3 声の受付部門

この報告集に記載されている組合員の皆さまからの声は、以下の部門で受付しました。

- 「CO・OP共済苦情のご相談」窓口フリーダイヤル

CO・OP共済に関する「苦情」や「ご意見」を受付する窓口です。

- 共済事業センター（共済金1部・2部、契約事務部、業務運営部）

共済金の支払事務や契約管理事務、契約満期時のアウトバウンドコールなどをおこなっており、共済金支払に関する問合せ窓口を設置しています。

- コープ共済センター（コールセンター）

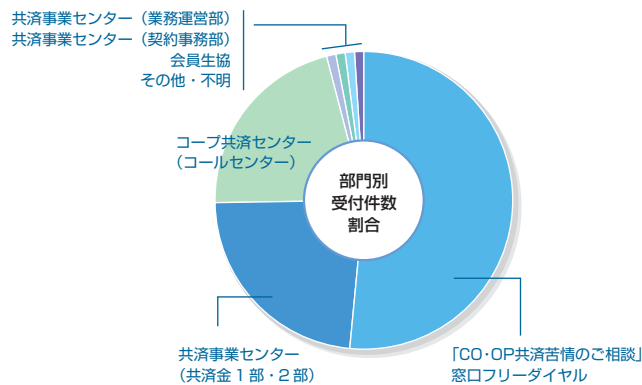
氏名や住所などの変更、共済金のご請求などを受付する窓口です。

- 会員生協

CO・OP共済の取扱い生協は全国で約150生協あり、組合員との直接の窓口でもあります。(現在、会員生協で受付した声の一元管理は進んでいないため、P11の受付件数は少なくなっています)

■ 苦情・意見要望の声の部門別受付件数

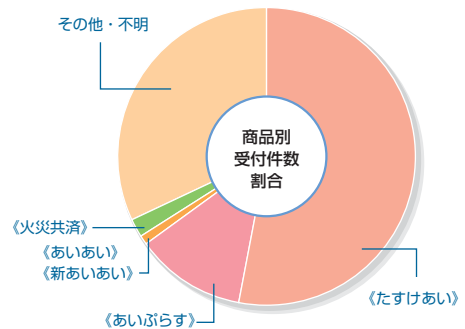
受付部門	受付件数	割合
「CO・OP共済苦情のご相談」窓口フリーダイヤル	1,434	51%
共済事業センター（共済金1部・2部）	655	23%
コープ共済センター（コールセンター）	594	21%
共済事業センター（業務運営部）	38	1%
共済事業センター（契約事務部）	34	1%
会員生協	31	1%
その他・不明	36	1%
合計	2,812	100%



4 声の内訳（商品別）

CO・OP共済商品別の声の受付は、《たすけあい》に関する申出が1,480件、《あいびらす》が347件となっています。

《たすけあい》の契約保有件数が約555万件、《あいびらす》が73万件（2008年3月）であるため、契約保有を考慮した場合、《あいびらす》に関するお申出の割合が高くなっています。

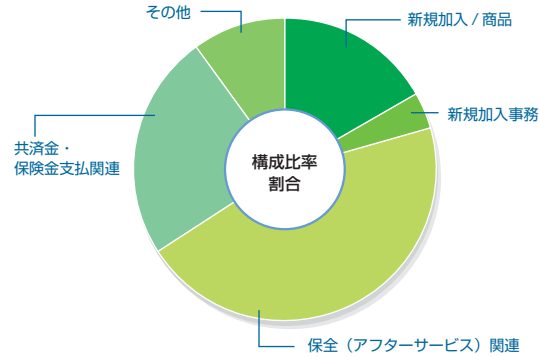


■ 苦情・意見要望の声の商品別受付件数

商品名	受付件数	割合
《たすけあい》	1,480	53%
《あいびらす》	347	12%
《あいあい》／《新あいあい》	27	1%
《火災共済》	65	2%
その他・不明	893	32%
合計	2,812	100%

5 声の内容分類別の受付状況

組合員の皆さまから受付した声を「新規加入／商品」「新規加入事務」「保全（アフターサービス）関連」「共済金・保険金支払関連」「その他」の5項目に類型化し、それぞれを更に詳細に分類して管理しています。



■ 大分類別四半期別声の受付件数

	4-6月度	7-9月度	10-12月度	1-3月度	2007年度 合計	構成 比率
新規加入／商品	86	159	107	118	470	16.7%
新規加入事務	30	27	28	24	109	3.9%
保全（アフターサービス）関連	435	337	279	222	1,273	45.3%
共済金・ 保険金支払関連	130	144	171	235	680	24.2%
その他	59	91	37	93	280	10.0%
合 計	740	758	622	692	2,812	100%

6 CO・OP共済以外のご意見

CO・OP共済の窓口においても、店舗の取扱い商品や役職員の態度への不満申出など、CO・OP共済以外の「苦情」「意見要望」の声が寄せられています。

特に、CO・OP手作り餃子重大中毒事故や牛肉コロッケの原料偽装等の問題は、かつてなく生協運動・事業の信頼を大きく損ねる重大な問題であり、CO・OP共済の問合せ窓口にも、多くのお叱りの声をいただきました。

なお、いただいた声はCO・OP共済へのご意見と同様に貴重な申出と受止め、それぞれ関連各所へ連携しています。

「組合員の声」に基づく改善のご紹介

組合員の皆さまからいただいた「苦情」「意見要望」などの声は、声の管理システムに記録し、一元管理をおこない、日常の業務や共済商品の改善に役立てています。

2007年度に取組みをおこなった、あるいは改善方針が定まった主な改善事例（16項目）について、ご紹介致します。

1 商品関連の改善について

組合員の皆さまの声	改善事項	改善行動	対応時期／備考
年齢満期時の自動継続は契約者への意思確認が不十分だ。	年齢満期自動継続の廃止	年齢満期時の自動継続を廃止し、アウトバウンドコール等も行いながら、必ず契約者への意思確認を行うように変更しました。	65歳満期は2008年1月満期対象者より変更しました。19歳満期は2008年8月満期者より変更します。
女性コースなどの病気入院保障が1日目から改善されない。	大人分野のコースの病気入院保障改善	女性・医療・ベーシック・シルバー70コースの病気入院を1日目からの保障に改善しました。	2007年商品改定タイミングより実施しました。
一般コース(募集停止コース)は商品改善されない。更改向け商品がほしい。	募集停止コース更改等専用コースの新設	募集停止コースからの更改、移行専用コースを新設します。	2008年商品改定タイミングより実施します。
《たすけあい》女性コースなど加入年齢の引き上げをしてほしい。	女性4000円コース、医療4000円コースの加入年齢の引き上げ	《たすけあい》について、ベーシックコースを除くすべての大人分野のコースについて、64歳まで加入できるようにします。	2008年商品改定タイミングより実施します。また、すべての大人分野のコースについて、年齢満期を65歳に統一します。
個人賠償責任保険について、シルバー70コース加入者でも加入できるようにしてほしい。	個人賠償責任保険の加入対象コースの拡大	シルバー70コースおよび募集停止コース更改等専用コースについて、個人賠償責任保険に加入できるようにします。	2008年商品改定タイミングより実施します。
《あいぶらす》について、共済期間中に割戻が請求できるようにしてほしい。	《あいぶらす》共済期間中の据置割戻金の支払請求への対応	共済期間中に契約者より据置割戻金の支払請求があった場合は、据置割戻金を支払うこととします。	2008年商品改定タイミングより実施します。

2 共済金支払関連の改善について

組合員の皆さまの声	改善事項	改善行動	対応時期／備考
手術共済金の対象可否や手続きに必要な書類などが分かりづらい。	ホームページでの共済金説明ページの作成	ホームページに「共済金請求のガイドブック」を新設し、支払事例や共済金請求手続きに関する案内を掲載しました。	2007年10月より実施しました。
死亡共済金について、なぜ所得税課税されたのか分かりづらい。	死亡共済金支払時の案内の強化	死亡共済金のお支払にあたって、課税に関する案内物を同封することに変更しました。また、重要事項説明の課税に関する記載の強化を図ります。	案内物の同封は2008年3月より実施しました。重要事項説明の変更は2008年商品改定タイミングより実施します。
共済掛金が未収でも、掛金充当期間の共済金のお支払をしてほしい。	共済掛金未収時の共済金支払事務の変更	共済掛金の未収があっても、共済金請求された期間が掛金充当期間である場合にはお支払する事務に変更しました。	掛金充当期間の共済金支払事務への変更を2007年10月より実施しました。
各種共済金関係書類が分かりづらい。	共済金帳票の改善	高齢者専用請求書（文字フォント、記入スペースの工夫等）の新設、請求内容に関する案内文（多く寄せられる質問）の事前案内、診断書の改訂等、より一層記入し易く、また、取り直しの手間がかからないような帳票へ改善しました。	帳票改善について、適時実施しました。

3 契約事務関連／案内物関連の改善について

組合員の皆さまの声	改善事項	改善行動	対応時期／備考
解約反映までの期間が長すぎる。	解約事務の変更	解約指定日を契約者に確認する事務に変更しました。また、解約日以降の掛金が振替された場合には、返金する事務に変更しました。	2007年12月より実施しました。
各種事務関係書類が分かりづらい。	事務帳票の改善	年齢満期事前案内物の改善、《あいづらす》同額更改案内の改善、火災共済満期時案内物の変更（予定）など、より分かりやすい帳票に改善しました。また、より丁寧な案内を行う観点から、終了通知や加入取消通知などの案内物を新設しました。	帳票改善については、適時実施しました。帳票の新設は、2007年12月より実施しました。
「疾病」や「災害」という言葉は馴染みが薄くよく分からない。	使用文言の変更	案内物、証書の「疾病」「災害」といった言葉を「病気」「ケガ」という平易な言葉に変更しました。	2007年商品改定タイミングより実施しました。
パンフレットと共済証書の表示方法が異なり分かりづらい。	女性特定病気の入院保障金額の表示方法の変更	「女性特定病気入院」保障を「プラス日額5000円」と表示し、宣伝物と共済証書の記載を統一しました。	2007年商品改定タイミングより実施しました。また、同様の事項として「事故死亡」の表示変更も同タイミングより行いました。
CO・OP共済健康ダイヤルが携帯電話から繋がらない。	CO・OP共済健康ダイヤルの接続範囲の拡大	CO・OP共済健康ダイヤルを携帯電話からも繋がるようにしました。	2007年3月より実施しました。
問合せ窓口がつながりにくい。	CO・OP共済センターへのIVR（音声自動応答装置）機能の導入	IVR機能を導入し、受電率を高めました。	2007年6月より実施しました。



CO・OP共済 「組合員の大切な声」報告集

「苦情のご相談」窓口寄せられた声のご報告 2008

組合員に一番に選ばれ、長くおつきあいしていただける
CO・OP共済を目指して

発行日：2008年8月

発行：日本生活協同組合連合会 共済事業センター
〒279-8588 千葉県浦安市入船1-5-2

電話：047-351-3249（組合員の声推進室）

ホームページ：<http://jccu.coop/kyosai>

「組合員の大切な声」報告集

「苦情のご相談」窓口寄せられた声のご報告

2008