

利用者本位の業務運営に関する方針

2018年1月12日

2021年9月9日改定

ワーカーズ・コレクティブ共済は、「継続して働くことを支援する」ことを目的とした少額短期保険です。

保障内容は「就業中の傷害保障」と「休業保障＝所得保障」という「労働保障」に絞り、雇用によらない働き方や短時間労働の方など働く人にとって必要かつ有効な保障制度になっています。

このたび少額短期保険事業者として社会的責任を改めて自覚し、利用者第一主義のもと、健全な事業運営に努めるため、以下のとおり、「利用者本位の業務運営に関する方針」を定めました。

1. 利用者の声を活かした業務運営
利用者の声を真摯に受け止め、誠実・迅速に対応するとともに、定期的な集約・分析により、業務品質と利用者の利便性の向上に取り組んでまいります。
2. 利用者のニーズに対応した保険商品の開発および見直し
時代とともに変化するリスクや利用者のニーズに対応し、現在の商品の見直しや商品の開発に取り組んでまいります。
3. 利益相反の適切な管理
法令・諸規則等を遵守し、利用者の利益を不当に害することがないように、利益相反の恐れがある取引を把握し、適切に管理するよう努めてまいります。
4. 重要な情報のわかりやすい提供
商品内容やサービス等に関する重要な情報について、わかりやすく提供いたします。
5. 業務運営方針の浸透に向けた取り組み
スタッフが本方針を正しく理解し行動するために、社内研修を継続的に実施し、利用者本位の業務運営を推進してまいります。

*利用者とは契約者・被保険者・加入をご検討の皆さんを指します。

〈ご参考〉

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「利用者本位の業務運営に関する方針」との関係

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、金融庁原則）と当社「利用者本位の業務に関する運営方針」（以下、当社運営方針）の関係は以下のとおりです。

金融庁原則	当社運営方針
原則 2	方針 1.2
原則 3	方針 3
原則 5	方針 4
原則 6	方針 1.2.4
原則 7	方針 5

- 金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- 原則 3（注）、原則 4、原則 5（注 2）（注 4）、原則 6（注 1～4）は、当社の取引形態上、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。
- 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

〈業務運営方針 1〉

利用者の声を活かした業務運営

利用者の声を真摯に受け止め、誠実・迅速に対応するとともに、定期的な集約・分析により、業務品質と利用者の利便性の向上に取り組んでまいります。

—主な取り組み—

●利用者の声を活かす取り組み

- 利用者の皆さんが当社に寄せた質問・ご意見および保険申請した方へのアンケート結果を集約・分析し対応を営業・コンプライアンス会議で検討していきま

す。返答すべきことや誤解に関しては速やかに利用者および当該団体にお知らせし、対応や手続きの改善に繋げています。

<業務運営方針2>

利用者のニーズに対応した保険商品の開発および見直し

時代とともに変化するリスクや利用者のニーズに対応し、現在の商品の見直しや商品の開発に取り組んでまいります。

—主な取り組み—

●利用者ニーズに応える商品の提供

・「利用者の声」やマーケット調査等を通じて、利用者ニーズを把握し、「雇用によらない働き方や短時間労働の方など働く人にとって必要かつ有効な分かりやすい保障を提供する」をコンセプトに商品開発を行っています。

●利用者に寄り添ったサービスの提供

・申請にあたっては、申請状況に関する理解促進、迅速かつ適切な対応、分かりやすく丁寧な説明、保険金の適正な算出等を基本姿勢として対応します。

<業務運営方針3>

利益相反の適切な管理

法令・諸規則等を遵守し、利用者の利益を不当に害することがないように、利益相反の恐れがある取引を把握し、適切に管理するよう努めてまいります。

—主な取り組み—

●利益相反の管理態勢

利用者が自己の利益を優先させてくれると通常期待される状況が存在し、以下に該当するような場合の取引を、利用者の利益が不当に害されるおそれのある取引として利益相反管理の対象といたします。

「利益相反のおそれのある取引」の例として、当社の現在の業務に鑑みて以下のようなものが挙げられます。但し、これに限定されるものではありません。

- ・利用者が自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く場合。
- ・不当な手段により、当社商品に加入することを推奨するとともに、現在ご契約中の解約を勧める場合
- ・利用者との関係を通じて入手した情報を当社が不当に利用して利益を得る可能性がある場合
- ・その他利用者の利益が不当に害されるおそれのある場合

なお、利益相反管理の対象となる取引を特定するにあたっては業務の内容や規模、特性等を勘案するとともに、個別具体的な事情に応じて当社所定の機関において決定いたします。

<業務運営方針4>

重要な情報のわかりやすい提供

商品内容やサービス等に関する重要な情報について、わかりやすく提供いたします。

—主な取り組み—

●分かりやすい資料等の提供

- ・利用者に商品・サービスの内容を十分にご理解・ご納得いただくために、分かりやすい資料等（商品パンフレット、チラシ、重要事項説明書、契約申込書、ウェブサイト、ハンドブック等）を提供することに努めています。
- ・資料等の作成にあたっては、必要な情報を読みやすく、見やすく、分かりやすく記載することや、特に重要な情報については、文字の大きさやレイアウトを変えて表示する等の工夫に努めます。

●情報提供の充実

- ・ウェブサイトにおいて、商品やサービスの他、会社の事業状況や必要な書類のダウンロード等利便性に役立つことを目指し改善を心がけています。
- ・利用者の方に隔月で発行している「共済だより」にも利用者の皆さんからのご意見・ご質問を適時掲載していきます。
- ・加入団体の実務担当者向けに年に1回会議を開催し、加入・脱退、申請方法等の質問・疑問に答える場を設けています。

<業務運営方針5>

業務運営方針の浸透に向けた取り組み

スタッフが本方針を正しく理解し行動するために、社内研修を継続的に実施し、利用者本位の業務運営を推進してまいります。

—主な取り組み—

●利用者本位の行動の浸透

- ・利用者本位で行動するための利用者の視点に立った対応や、コンプライアンス強化の社内研修および社外研修等への参加勧奨を実施しています。

「利用者本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組み状況

当社は2018年1月に「利用者本位の業務運営に関する方針」を策定し、当方針に基づく業務運営に取り組んできました。

当社の取り組みの進捗状況を定量的に把握するために設定しました指標（KPI）および取り組み状況について以下のとおりお知らせします。

*KPIとは、Key Performance Indicatorの略で、日本語に訳すと「重要業績評価指標」

1. 定量指標（KPI）について

1)

電話対応について	満足度
申請の説明	75%
対応態度	72%

*電話対応は団体の担当者が受けたため申請者本人が評価できないということで空白の方が多かった。

2)

	満足度
保険金支払いまでの期間（申請から給付まで）	95%

3)

	満足度
保障内容	100%

4)

	満足度
パンフレット・ホームページの分かりやすさ	77%

*2020年12月～2021年2月に保険申請した方へのアンケート実施
116名中79名回収 回収率68%

「満足」「どちらかという満足」「不満足」という3択で回答いただき、「満足」「どちらかという満足」と回答された方の割合。

4) アンケート回答者のコメント

当社には、57人の申請者の方からコメントが寄せられました。多くの方から好意的なコメントを頂きましたが、下記1項目に関して施策へ反映いたしました。

申請者のコメント	改善内容
パンフレット・ホームページについて ・どちらかというとなりにくい。	2021年度にホームページの改善を行うことを計画します。

当社は、今後もKPIの向上に向けてPDCAサイクルの着実な実施を図り、利用者の視点で改善に努めてまいります。

2. 取り組み状況について

(1) 利用者の声を活かした業務運営

<主な取り組み結果>

- ・毎月の定例会議において申請者のアンケート及び問い合わせについて分析し、隔月で加入者に配布される「共済だより」に掲載しました。個別性のある事案に対しては直接電話等で対応しました。
- ・2020年度に実施した加入者へのニーズ調査アンケートの分析を行い、誤解を招いて知った事柄に対し、アンケート報告とともに加入団体にお答えしました。

(2) 利用者のニーズに対応した保険商品の開発および見直し

<主な取り組み結果>

- ・コロナ感染の申請について社内会議で検討し、提出書類等について可能な限り利用者の状況に沿った対応を行いました。
- ・アンケート調査を2020年度に実施し、結果をまとめその後商品の見直しを検討する予定です。

(3) 利益相反の適切な管理

<主な取り組み結果>

- ・当社は、利用者の利益を不当に害することがないように、営業・コンプライアンス会議等のなかで、利益相反のおそれがないかを適切に把握・管理・対応できる体制を構築しています。

（４）重要な情報のわかりやすい提供

<主な取り組み結果>

- ・パンフレットやホームページの作成にあたっては、必要な情報を分かりやすくお伝えできるように努めており、利用者よりいただいたご意見は、社内会議および委託事業者と連携して改善に活かしています。
- ・加入者に隔月で「共済だより」を発行し、わかりやすい情報の提供に努めています。
- ・社内研修にもオンラインを利用し利用者が参加可能としました。
- ・加入団体の実務担当者向け会議を実施、日頃の疑問等について解決できる場を設定しました。

（５）業務運営方針の浸透に向けた取り組み

<主な取り組み結果>

- ・取締役含め事務局を対象に年に２回、様々なテーマで研修を実施し、業務運営方針の浸透に努めています。