

# 信頼性向上への取り組み

JA共済では、組合員・利用者の皆さまに最高の「安心」と「満足」を提供するためのさまざまな取り組みを継続して行っています。今後も、利便性の向上、適切な情報やわかりやすい仕組みの提供など、より組合員・利用者の皆さまの視点に立った取り組みを通じて、さらなる信頼性の向上に努めていきます。

## 組合員・利用者の皆さまへの説明態勢の整備

### ■ご契約者さまへの情報提供・注意喚起の充実

- 「3Q訪問活動」などによって組合員・利用者の皆さまのお宅に伺った際に、共済金のご請求漏れがないか確認・説明をさせていただいています。【平成20年10月～】

#### 「3Q訪問活動」

組合員・利用者の皆さまのお宅に伺い、これまでの事業活動へのご理解・ご協力に「ありがとう(Thank You)」を申しあげるとともに「ご家族の皆さまに病気やケガなどによる入院・手術などはありませんでしたか?」「建物・家財などの被害はありませんでしたか?」「ご家族の皆さまにおかわりありませんか?」と3つの質問(Question)をさせていただきます。皆さまとの“きずな”を一層強めるとともに、手続きについてのご説明やご確認をいたします。



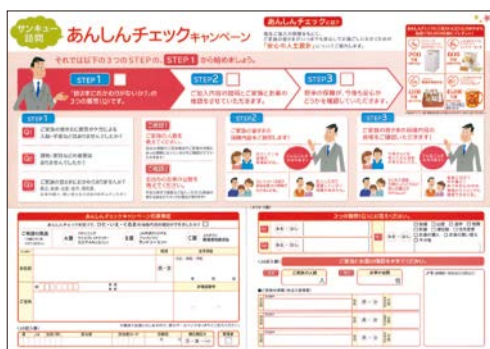
- 共済金を漏れなくご請求いただくため、「安心パンフレット」(自動車共済)に『ご自身の保障』と『ご契約のお車の保障』にかかる共済金お支払いまでの流れを掲載しました。【平成20年10月実施】
- ご加入時にお渡りする「ご契約のしおり」に、共済金のご請求に関する注意事項として、ご請求漏れを未然に防止するための確認項目を掲載しました(生命総合共済)。【平成21年4月実施】
- フォルダー登録をいただいているご契約者さまへ毎年お送りしている「フォルダー契約案内書」に同封された冊子に、共済金のご請求漏れが生じやすい事例を掲載しました。【平成21年4月実施】
- 組合員・利用者の皆さまが、共済について、いつでも詳しい保障(商品)内容をご覧いただけるよう、JA共済ホームページの専用ページに「ご契約のしおり・約款」を掲載しています。【平成22年5月実施】

### ■共済金等をお支払いできない場合の診断書取得費用相当額の取り扱い(生命・傷害共済)

ご請求いただいたにもかかわらず、共済金のお支払い対象外となった場合には、ご請求者さまに「診断書取得費用相当額」をお支払いしています(所定の要件を満たす必要があります)。【平成20年11月～】

### ■意向確認制度の実施

共済へのご加入にあたって、ご契約者さまのご意向に沿った最適な契約内容であるかどうかをご確認いただくため、契約意向確認制度を導入し、お申し込み時に意向確認書にご記入いただき、控えをお渡ししています。【平成20年4月～】

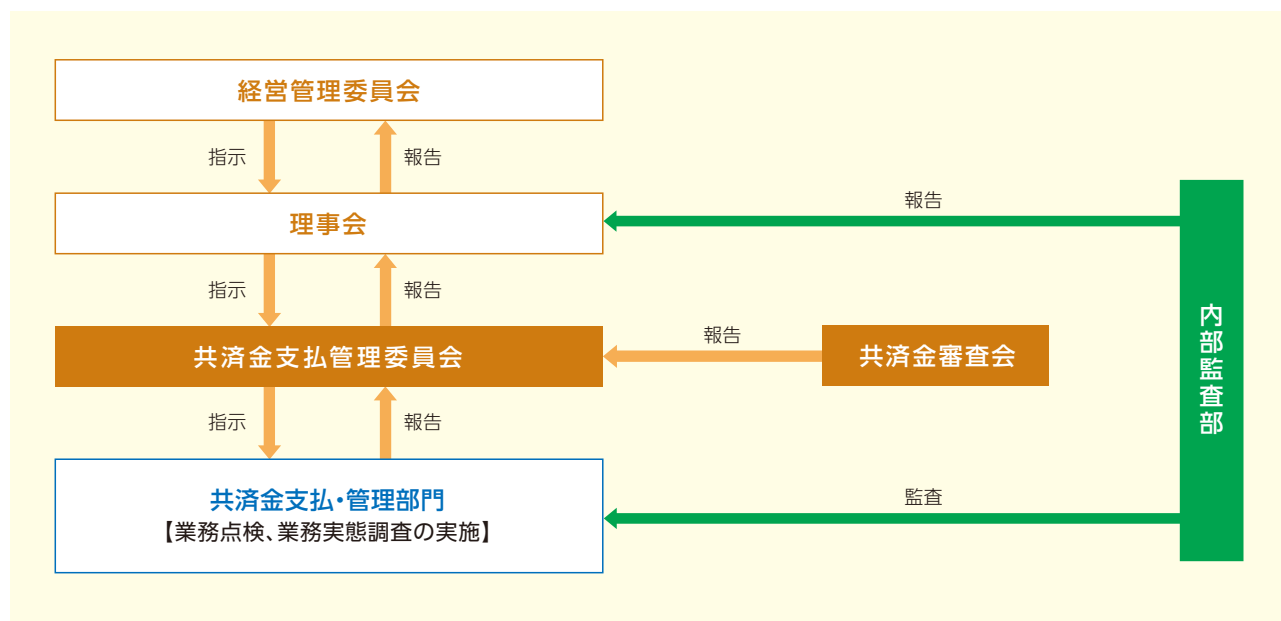


## ■ 共済金支払管理態勢の構築

共済金支払の適切性を確保するために、医師および弁護士で構成する「共済金審査会」を設置しています。共済金審査会では、高度な医学的判断や法令・約款解釈を要するご請求事案などの審査を行っています。

また、共済金支払いの適正化にかかる取組状況を管理するために担当役員で構成する「共済金支払

管理委員会」を設置しています。共済金支払管理委員会では、共済金支払後の検証結果や共済金審査会の審査結果等の審議を行っています。共済金支払管理委員会における審議結果については、都度、理事会および経営管理委員会に報告する態勢を構築しています。



## ■ わかりやすい仕組みの提供

### ■ 共済約款の平明化の取り組み

平成22年4月1日に施行された保険法に対応した共済約款の規定整備にあわせ、ご契約の内容を理解しやすい平易で明確な共済約款とすることを目的として、規定構成や表現の改善、文字や冊子サイズの拡大などに取り組みました。【平成22年4月実施】

### ■ 仕組みの見直し

組合員・利用者の皆さまにとって「わかりやすい仕組み」とするために次の取り組みを行いました。

- 複数あった医療保障仕組みを「医療共済」に一本化するとともに、手術保障範囲を公的医療保険制度と連動させるなど、わかりやすく充実した保障内容にしました。【平成22年4月実施】

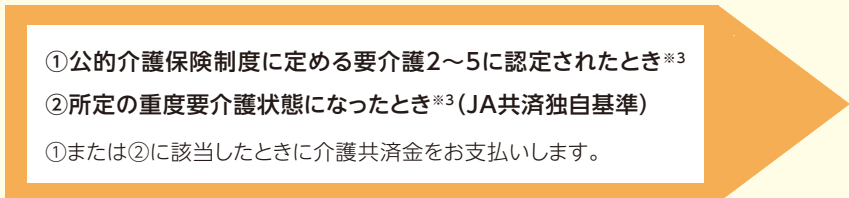
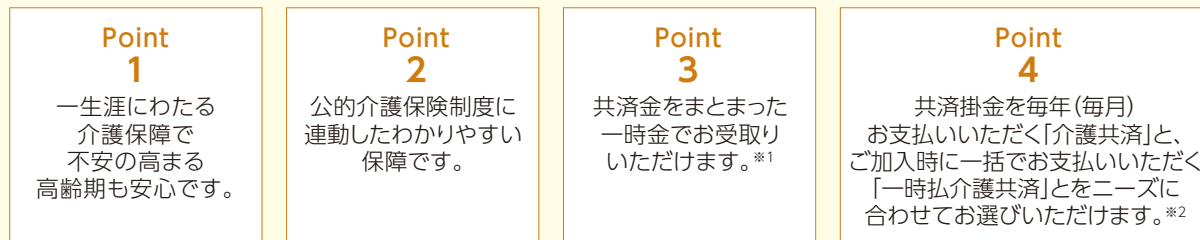
- こども共済について、貯蓄性の大幅な向上とともに、仕組内容を簡素化させるなど、わかりやすさの向上を図りました。【平成23年4月実施】

- がん共済について、長期治療時や先進医療にかかる費用等、がん治療に対して万全な備えを図りつつ、手術保障範囲を公的医療保険制度と連動させるなど、わかりやすく充実した保障内容にしました。【平成24年4月実施】

- 自動車共済について、地震に対する保障提供を図るとともに、人身傷害保障における損害額基準の見直し、搭乗者傷害保障の定額支払表の簡素化など、わかりやすく充実した保障内容にしました。【平成24年4月実施】

- 組合員・利用者の皆さまの介護保障ニーズに応えるため、公的介護保険制度と連動し、わかりやすく充実した「介護共済」と「一時払介護共済」を新設しました。【平成25年4月実施】

### 介護共済・一時払介護共済(仕組みイメージ)



一生涯保障

▲ご加入

- \*1 「共済年金支払特約」の付加により年金方式でお受取りいただくことも可能です。
- \*2 「一時払介護共済」には、被共済者死亡時における保障がありますが、「介護共済」には、死亡時における保障はありません。
- \*3 責任開始時以降に生じた疾病または傷害による場合に限りです。

- 組合員・利用者の皆さまの様々な資金ニーズに的確に応えるため、「一時払養老生命共済」と「一時払終身共済」を新設しました。【平成25年4月実施】

### ■ 仕組開発管理会議の開催

JA共済連では、仕組開発部門、引受・支払部門およびシステム部門等の担当役員・参事・部長をメンバーとした「仕組開発管理会議」を開催し、仕組開発段階から共済金支払の適正化などに向けた取り組みを行っています。【平成18年4月～】

