

＜統括本部 協議事項5＞

2023年4月19日

職域生協統括本部

第8回事務局長会議

損害調査業務抜本改革 詳細実行計画への対応について

(添付資料・有)

I. 提案の主旨

「損害調査業務抜本改革 詳細実行計画」については、2023年2月15日に本部との2回目の意見交換会を開催、その後、2月28日までに統括本部に提出された森林労連共済推進本部、自治労共済推進本部、全水道共済推進本部の意見を本部事務局に提出した。

その後、中経2025作業部会等の場で、本部・統括本部間の協議を重ねながら、第3回本部長・第7回事務局長会議（3月23日）で確認した職域生協統括本部の意見を本部へ提出し、全労済理事会（4月20日）での意見反映を求めてきた。

今般、第8回役員会（4月11日）において、職域生協統括本部の意見への対応を含む案の補強が行われ、理事会への提起内容が確認されたことをふまえ、各推進本部への周知および意見集約を行っていくこととする。

II. 損害調査業務改革 詳細実行計画の内容

1. 役員会（4月8日）提起内容

この間の本部・統括本部間の協議経過および、詳細実行計画の内容は【別冊】「損害調査業務抜本改革 詳細実行計画（その2）」（4月11日開催・第8回役員会）を参照。本部との意見交換会（2月15日）からの補強内容は、【別紙1】「詳細実行計画（その2）第8回役員会（4月11日）で補強された主な箇所」参照。

2. 補強内容の説明資料

【別紙2】「詳細実行計画の補強内容」参照。

III. 本部提起内容に対する統括本部の対応経過

1. 詳細実行計画の検討経過と職域生協統括本部の取り組み

第8回役員会資料に記載されている通り、損害調査業務抜本改革については、2022年8月に開催された通常総会において「基本計画」に基づく「共同出資会社設立の件」を確認し、その後、本部役員および統括本部執行役員で構成する中経2025作業部会で検討を重ねてきた。

職域生協統括本部は、中経2025作業部会での議論に参加しながら、2月15日には本部専務理事と各推進本部事務局長の意見交換会を設定、第3回本部長・第7回事務局長会議（3月23日）では、推進本部からの意見を取りまとめて実行計画の補強修正を求める等の取り組みを進めてきた。

<本部・統括本部段階の主な検討経過>

- 23年 1月 5日 中経2025作業部会 「損害調査体制の考え方」、「要員配置の考え方」等
- 23年 1月23日 中経2025作業部会 「自動車損害調査拠点の拠点数・具体的な設置拠点」「要員配置の考え方にもとづく配置人数」等
- 23年 2月15日 職域生協統括本部意見交換会
- 23年 2月28日 各推進本部からの意見について本部へ意見提出
- 23年 3月 7日 中経2025作業部会 意見集約結果の取りまとめ・意見交換
- 23年 3月23日 職域生協統括本部第3回本部長・第7回事務局長会議
統括本部の意見提出内容確認。本部へ補強修正を求める。
- 23年 3月24日 中経2025作業部会 詳細実行計画（その2）補強内容の検討①
- 23年 4月 4日 中経2025作業部会 詳細実行計画（その2）補強内容の検討②
- 23年 4月11日 第8回役員会 補強内容をふまえた詳細実行計画（理事会案）提起

2. 職域生協統括本部の課題認識と対応

本部が詳細実行計画で検討した自動車損害調査拠点については、現在の各県1拠点設置しているSCを担当エリアに応じて32拠点到再編成し、東京と大阪に設置する集中処理センターを活用しながら効率的な事故処理を行うとするものだった。

職域生協統括本部としては、地域に密着した組合員サービスがマイカー共済の推進に重要であるという基本認識のもと、特に、自治労共済推進本部においては、県支部の設置、県推進本部との共同推進、県SCとの緊密な連携など、県単位での推進活動や組合員サービスを基軸に推進していることから、職域推進に重大な影響を及ぼすものと課題を認識した。

その後、本部長・事務局長会議で推進本部との意見交換を行い、「SCが設置されない県には現在のS0等を参考に体制構築を行う」ことを詳細実行計画に補強するよう本部に意見を提出した。

3. 本部の対応

職域生協統括本部の意見を受け、第8回役員会において、事故発生時の初期対応等を担う「初期対応拠点」を損調SCが設置されない県に設置することが補強された。合わせて、各推進本部の意見をふまえた意見についても、一定の回答が得られた。

4. 職域生協統括本部の意見と本部の対応

意見の要旨（注1）	本部の対応（注2）
1. 自動車損害調査拠点について 損調SCが設置されない県における職域推進への影響を鑑み、SCが設置されない県に、現在のS0等を参考に体制構築を行うことの検討を要請する。	意見をふまえ、事故発生時の初期対応等を担う「初期対応拠点」を、損調SC（損調拠点）を設置する推進本部域以外の推進本部内に設置する。
2. 弁護士費用等補償特約の運用について じちろうマイカー共済に付帯されている「弁護士費用等補償特約（賠償対応補償付）」の対応にあたり、特約が適切に運用されるよう継続的な教育、研修を行うことを要請する。	左記の特約については、業務改革開始時点（2025年4月）においては、こくみん共済coop職員が担当し、東京海上日動からの出向社員については、十分に必要な教育・研修をおこなったうえで、一定期間後に対応する。起訴や失職を回避する取り組みについては、主旨や考え方も含めて必要な教育を継続実施する。

意見の要旨（注1）	本部の対応（注2）
<p>3. 事故・災害の受付体制について （1）夜間・休日の自動車の事故受付について 夜間・休日の事故受付体制の構築については、直近の事故実績や社会生活の変容を踏まえ、適切に要員配置の検討を要請する。</p>	<p>夜間・休日における初期対応・相談機能等は、組合員サービスの向上において重要な課題であるため、強化に必要な要員を配置する。</p>
<p>（2）住宅災害の受付について 職域契約について、これまでの職場経由での受付に加えフリーダイヤルでの受付を可能とし、特に大災害時には夜間・休日の事故受付を行うことを要請する。</p>	<p>住宅災害の受付全般の課題について、本部関係部門と統括本部の実務者レベルの協議を行い、課題への対応を進める。</p>
<p>（3）個人賠償責任共済の事故受付について 個人賠償責任共済については、職域・居住域の区分をせずフリーダイヤルの設置による事故受付の実施を要請する。</p>	<p>第8回役員会（4月11日）において、大型個賠（キッズ・携行品損害を除く住まいる・団生付帯個賠）を24時間365日体制で受付する専用ダイヤルの設置が提起、確認された。 23年6月30日（予定）の開始に向け、様々な実務課題を検討していく。</p>
<p>3. 高齢組合員にも配慮した組合員に寄り添ったサービスの検討 他保険における面談割合や高齢者のデジタルテクノロジー活用状況などの基礎的な情報をより精査し、「組合員に寄り添ったサービス」が実感できるようなサービス構築の検討を要請する。</p>	<p>他保険における面談割合は、今回事業連携を行う東京海上日動のデータで確認し、さらにコロナ禍前後で状況に大きな変化がないことを確認した。また、デジタルテクノロジーの活用により「品質向上」と「効率化」を徹底的に追求することで、「効率性」の向上によって生み出した余力を組合員・契約者に寄り添う活動に注力していく。</p>
<p>4. その他 （1）大規模災害時の対応について 地域の統括本部が現場調査を行う場合は、引き続き、本部を通じて職域生協統括本部と連絡・調整を行うことを要請する。</p>	<p>引き続き、本部を通じて職域生協統括本部と連絡・調整を行う。</p>
<p>（2）意見交換の継続実施について 事業運営上の重要な意思決定に際しては、推進部門の視点が適切に反映されるよう、引き続き、推進部門と本部・統括本部との意見交換の場の設定を要請する。</p>	<p>推進部門との連携や、業務プロセスの具体化にあたっては、統括本部と協議しながら進めていく。</p>
<p>（3）組合員向けの説明資料作成について 損害調査業務抜本改革が、組合員の視点で、これまで以上のメリットと安心の提供につながる事が理解できるような説明資料の作成を要請する。</p>	<p>組合員・協力団体からより一層の理解が得られるよう映像等を活用した資料として作成していく。資料の提供時期についてはあらためて提案する。</p>

（注1）「意見の要旨」は、別紙3「損害調査業務抜本改革 詳細実行計画」への意見（3月23日開催・第3回本部長・第7回事務局長会議）参照。

（注2）「本部の対応」は、第8回役員会（4月11日）提起内容の他に、この間の中計2025作業部会での協議内容をベースに職域生協統括本部が記載した内容が含まれていることに留意する。

IV. 詳細実行計画の評価と対応方針(案)

上記Ⅲ. の通り、意見をふまえた案の補強が行われたことから、職域生協統括本部としては、「損害調査業務抜本改革 詳細実行計画」の提起内容について理解し、各推進本部への周知および意見集約を進めていくこととする。

V. 各推進本部における周知と意見集約の進め方について

本日添付された会議資料については、慎重に取り扱うべき経営上の数値が多く含まれていることから、統括本部・推進本部限りの取扱いとする。

周知と意見集約にあたっては、全労済理事会（4月20日）で提起される「損害調査業務抜本改革 詳細実行計画ダイジェスト版」（推進本部代表委員会向け説明資料）を活用する。

また、本事務局長会議で提起する「マイカー共済次期商品改定概要案」と密接に関連することから、マイカー共済次期商品改定と同時に周知と意見集約を進めることとする。

討議資料については、マイカー共済改定概要案を含め、会議終了後、事務連絡を配信する。

VI. スケジュールと今後の進め方

スケジュール	本部	統括本部
4月19日（水）		第8回事務局長会議 マイカー概要案組織討議開始
4月20日（月）	第6回理事会 詳細実行計画案提起	討議資料（ダイジェスト版）配信 損害調査業務改革意見集約開始
6月下旬予定		統括本部への意見提出予定
7月 6日（木）		第5回本部長・第11回事務局長会議 マイカー＋損調改革の意見集約
8月 3日（木）	役員会 マイカー改定（実施案）提起	

以 上

「損害調査業務抜本改革 詳細実行計画」への意見

職域生協統括本部は、各推進本部から提出された意見およびこの間の推進本部との協議内容をふまえ、次の通り本部に意見を提出する。

1. 自動車損害調査拠点について

損調SCが設置されない県における職域推進への影響を鑑み、SCが設置されない県に、現在のSO等を参考に体制構築を行うことの検討を要請する。

<理由>

当統括本部における職域推進、特に、自治労共済推進本部においては、県支部の設置、県推進本部との共同推進、県SCとの緊密な連携など、県単位での推進活動や組合員サービスを基軸に推進している。

広範囲なエリアを担当するSC設置と集中処理センターで事故対応するという方針が示されている一方で、統括本部の範囲を超えない担当エリア設定や、地方損害調査センターを残すこと等、事業推進への影響を考慮した提案もされている。

これらをふまえ、職域推進の基本単位である県において、SC設置が行われない場合は、SO等を参考に体制構築の検討を求めるものである。

2. 弁護士費用等補償特約の運用について

じちろうマイカー共済に付帯されている「弁護士費用等補償特約（賠償対応補償付）」の対応にあたっては、損害調査担当者・協力団体・顧問弁護士・自治労共済推進本部が連携のうえ、起訴や失職を回避する取り組みを行っている。

新たな担当者を配置した後も、こくみん共済coop職員、KJCS社員に関わらず、上記特約が適切に運用されるよう継続的な教育、研修を行うことを要請する。

3. 事故・災害の受付体制について

(1) 夜間・休日の自動車の事故受付について

夜間・休日の事故受付体制の構築については、直近の事故実績や社会生活の変容を踏まえ、適切に要員配置の検討を要請する。

(2) 住宅災害の受付について

職域契約について、これまでの職場経由での受付に加えフリーダイヤルでの受付を可能とし、特に大災害時には夜間・休日の事故受付を行うことを要請する。

(3) 個人賠償責任共済の事故受付について

個人賠償責任共済については、職域・居住域の区分をせずフリーダイヤルの設置による事故受付の実施を要請する。

3. 高齢組合員にも配慮した組合員に寄り添ったサービスの検討

SC拠点の再編成とデジタルテクノロジー活用の進展により、特に、高齢組合員の多い森林労連共済推進本部では、地域密着サービスを希望する契約者の流出が懸念される。

他保険における面談割合や高齢者のデジタルテクノロジー活用状況などの基礎的な情報をより精査し、「組合員に寄り添ったサービス」が実感できるようなサービス構築の検討を要請する。

4. その他

(1) 大規模災害時の対応について

大規模災害時には、必要に応じて最新のテクノロジーを利用するなど、迅速な損害調査を実施するとともに、地域の統括本部が現場調査を行う場合は、引き続き、本部を通じて職域生協統括本部と連絡・調整を行うことを要請する。

(2) 意見交換の継続実施について

事業運営上の重要な意思決定に際しては、推進部門の視点が適切に反映されるよう、引き続き、推進部門と本部・統括本部との意見交換の場の設定を要請する。

(3) 組合員向けの説明資料作成について

損害調査業務抜本改革が、組合員の視点で、これまで以上のメリットと安心の提供につながる事が理解できるような説明資料の作成を要請する。

以上