

2019年版 こくみん共済 coop ガイド

2018年度決算のご報告など

みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり



全労済から「こくみん共済 coop」へ。



こくみん共済 coop
公式キャラクター
ビットくん

たすけあいの輪をむすぶ

こくみん共済 〈全労済〉

全国労働者共済生活協同組合連合会 coop



2019年6月、
全労済から「こくみん共済 coop」へ。

「共済を通じて、誰もが安心して暮らせる社会をつくる」

そのために全労済は60年にわたって「たすけあいの輪」を少しずつ広げてきました。

さらに多くの人に親しんでいただくための新しい姿を表す愛称、それが「こくみん共済 coop」です。

少子高齢社会、格差の拡大、大規模災害の頻発。

今、社会が直面している多くの課題に、私たちはできることから取り組んでいきます。

これからも「共済」を通じて人と人の「たすけあいの輪」をむすび、「安心のネットワーク」をひろげていくために。

「こくみん共済 coop」は、皆さまと共に、歩み続けます。

たすけあいの輪をむすぶ

こくみん共済

全国労働者共済生活協同組合連合会

coop

「こくみん」とは
「みんな」のこと。

多くの人に「たすけあいの輪」をむすびます。

「共済」とは
「互いにたすけあう仕組み」のこと。
必要とされる保障を、一人一人の生活に
合わせて提供します。

「coop」とは
「協同組合(生協)」のこと。
人と人をむすび、そこに集う人たちの
生活を守ります。

組織の概要 (2019年5月末現在)

名 称 全国労働者共済生活協同組合連合会
(略称:全労済
愛称:こくみん共済 coop)

創 立 1957年9月29日

所 在 地 〒151-8571
東京都渋谷区代々木2-12-10

会 員 数 58会員

常勤役職員数 3,530名 ※他団体出向者含む

パートナー職員数 1,481名

こくみん共済 coop ガイド 2019年版

CONTENTS

CONTENTS	1
理念	2
「こくみん共済 coop」とは	3
New-Zetwork	4
こくみん共済 coop のあゆみ	6
2018年度の主な取り組み	8
組合員・お客さまの声の反映	10

I 組織と概要

1. こくみん共済 coop の組織	11
2. 機関および運営	13
3. こくみん共済 coop グループおよび子会社の概要	13

II 事業と経営の概況

1. 事業概況	14
2. 資産・負債等の状況	16
3. 収支の状況	17
4. 資産運用の状況	18
5. 剰余金処分	19
6. 健全性を表す指標	20
7. 総合的なリスク管理	21
8. 情報開示	24

III 事業活動

1. 共済商品の特長	26
2. 組合員向けサービス	31
3. 生活保障設計運動の展開	32
4. 保障の考え方	32
5. 共済の推進	33
6. 共済金支払いまでの流れ	34
7. 社会活動	36
8. 各種お問い合わせ・連絡窓口	37

IV 全国ネットワーク

理念

こくみん共済 coop は50周年(2007年)を機に、理念を制定しました。理念を将来にわたる最上位概念として、変わらぬ価値観、事業運営における基本的な価値・態度・信条として位置づけます。私たちはこの理念を基本にして活動を展開していきます。

こくみん共済 coop の

理念

組合員の皆さまと共有すべきこくみん共済 coop の変わらぬ価値観です。

みんなでたすけあい、 豊かで安心できる社会づくり

「みんなで」

当会に集う組合員、さらにはすべての勤労者・生活者を意味します。また、生協の理念である「万人が一人のために」という万人の意味を付しています。さらに、組合員の自主的参加を高めていくという意味を込めています。

「たすけあい」

労働者のたすけあいからスタートした創立当初からの礎であることを意味します。また、これからも共済であること、そして共助の精神を持ち続けることが私たちの不変の存在意義であることを意味しています。

「豊かで」

経済的な豊かさとともに精神的な豊かさの向上を意味します。また、出発点である「労働者のためのより安い保障」から、より経済的な保障を得ることで精神的な安心を得るという共済の本来の役割も意味しています。

「安心」

たすけあいの成果であることを意味します。さらに、社会不安の解消こそが現在から未来に向かって欠くことのできない変わらぬ価値観であることを意味しています。

「社会づくり」

労働者福祉運動として始まった歴史的経過を踏まえ、個々の組合員の生活向上に止まらず、社会全体に貢献していく姿勢を意味します。また、共済というたすけあいの輪の広がりが運動となり、より良い社会の実現に向けて行動していくという、協同組合運動の趣旨も意味しています。

こくみん共済 coop の

信条

理念実現に向けた役職員の行動規範です。

組合員の
こくみん共済
coop

正直な
こくみん共済
coop

努力の
こくみん共済
coop

「組合員のこくみん共済 coop」

私たちは、組合員のくらしを何よりも大切に、組合員の参加をひろげ、組合員とともに、歩み続けます。

「正直なこくみん共済 coop」

私たちは、正直さを大切に、組合員や地域社会からの信頼に応え、社会の発展のために、行動し続けます。

「努力のこくみん共済 coop」

私たちは、たすけあいの心を大切に、こくみん共済 coop にかかわるすべての人の満足に向け、努力し続けます。

「こくみん共済 coop」とは

こくみん共済 coop は正式名称を「全国労働者共済生活協同組合連合会」といい、消費生活協同組合法（生協法、以下同）にもとづき、厚生労働省の認可を受けて設立された、共済事業を行う協同組合です。

1. こくみん共済 coop は協同組合のひとつ

協同組合は、生活をより良くしたいと願う人びとが自主的に集まって事業を行い、その事業の利用を中心としながら、みんなで活動をすすめていく、営利を目的としない組織です。協同組合に参加したい人は誰でも出資金を出して組合員になることができ、事業の利用や運営も、この組合員によって行われます。

「一人は万人のために、万人は一人のために」とい

う言葉に象徴されるように、人と人との協同を原点に、組合員の生活を守り、豊かにすることを目的として活動する組織が協同組合です。

日本では、農業協同組合、漁業協同組合、中小企業等協同組合、生活協同組合など、それぞれ根拠法や所管省庁も異なりますが、さまざまな産業分野で多くの協同組合が活動しています。

生協法 抜粋

第1章 総則

（目的）

第1条 この法律は、国民の自発的な生活協同組織の発達を図り、もって国民生活の安定と生活文化の向上を期することを目的とする。

第2章 事業

（最大奉仕の原則）

第9条 組合は、その行う事業によって、その組合員及び会員に最大の奉仕をすることを目的とし、営利を目的としてその事業を行ってはならない。

2. こくみん共済 coop は共済事業を行う協同組合

当会は、組合員の生活を守り、豊かな社会にしているために共済事業を行っています。

共済事業とは、私たちの生活を脅かすさまざまな危険（生命の危険や住宅災害、交通事故など）に対し、組合員相互にたすけあうという活動を、保険の仕組

みを使って確立した保障事業です。

さらに、今日、共済事業の概念は経済的保障だけではなく、組合員がより豊かな生活を送るための、総合的な生活保障へと拡大しています。

3. 労働者自主福祉事業団体としてのこくみん共済 coop

当会のもう一つの特徴は、労働者自主福祉運動との結びつきにあります。

日本における労働者自主福祉運動は、労働者が相互扶助や協同・連帯の理念と手法にもとづき、自主的に福祉活動の主体となり、自らの資金と組織によって、その生活上の問題の解決にあたる活動のことをいいます。それは、社会保障などの公的福祉や会社組織による企業内福祉とは異なり、労働者自身をその主体とする福祉活動の分野を指しています。

労働者自主福祉の活動は、労働組合、労働者福

祉中央協議会（中央労福協）を中心に、事業団体として労働金庫、購買生協、住宅生協、共済生協などが担っています。

当会の活動は、これまで多くの労働組合員の自主的な活動によって組織化され、成り立ってきました。労働者自主福祉事業で培ってきた事業と運動をさらに強化・発展させながら、多様な組合員の生活場面に合わせ、誰一人取り残さない社会づくりを行っています。

New-Zetwork

〈2018年度～2021年度中期経営政策〉

こくみん共済 coop は、取り巻く環境を踏まえ、「共済事業を核に、運動を広め、理念の実現を目指す」という社会的使命を果たすための中期的な経営方針として、2018年度から4年間の中期経営政策「New-Zetwork」を設定し、取り組みをすすめています。



- 60周年を経て、生まれ変わる新しい(New)全労済(Z)を表現しています。
- 基本構想で掲げた3つのC(New-Communication、New-Cooperative、New-Culture)は、New-Zetworkを支え、さらに促進させていくことを表現しています。
- ピットくんは、Zetworkスタイルにより実現をめざす未来を見据えています。

1. New-Zetworkの位置づけと目的

(1)位置づけ

2014年度～2017年度中期経営政策「Zetwork-60」で明らかになった成果と課題を継承し、新しいこくみん共済 coop の姿に向け2018年度～2021年度中期経営政策「New-Zetwork」を策定しました。

(2)目的

Zetworkスタイルの構築と展開により、事業の持続的成長と運動の発展を図ります。

Zetworkスタイルとは

さまざまな環境の変化に対して**お役立ち発想**と**共創活動**で柔軟・機敏に対応し、事業・運動を展開する。

- ①こくみん共済 coop の事業と運動の普遍的な姿
- ②新しい事業と運動を組合員・協力団体・社会と共有し、さらに共創していく姿
- ③新しい事業と運動を実践するこくみん共済 coop グループの役職員・パートナー職員の考え方・行動

お役立ち発想

組合員・協力団体等と向き合うすべての場面において、相手方の課題やニーズを把握し、その気持ちに立って期待を超える解決策を考え、実行すること

共創活動

こくみん共済 coop 単独では実現できないさまざまな課題に対し、組合員・協力団体・協同組合組織等がそれぞれの強みを持ち寄り、お互いをカバーしながら、共通の価値を創造すること

2. Zetworkスタイルでめざす事業と運動

(1)事業

組合員と向き合うすべての場面において業務・ご案内の点検を行い、組合員に寄り添う対応と、ニーズに応えた商品・サービスの提供により共済利用を促進します。

組合員に向き合い寄り添う「総お役立ち活動」

【ご検討いただく場面】

身近に相談できる対面の体制強化 (店舗、訪問体制、協力団体での推進)

WEBや電話など組合員が気軽に情報収集や相談できる仕組み強化 (ホームページ・コールセンター等)

【ご加入・ご継続の場面】

組合員一人一人に応じたきめ細やかな提案

など

【さまざまなお手続きの場面】

住所変更などの各種手続時、共済金請求手続時、共済金お支払い時の丁寧なサポート対応

など

(2)運動

労働者自主福祉をさらに進めるとともに、生活者への自主福祉を強化するため、協同組合組織等と連携し、地域における「たすけあい」を促進します。

①新しい生活保障設計の取り組み

従来の「もしも」の経済的保障だけでなく、社会の変化を捉え、事前（日常の備え）や事後（事由発生後のフォロー等）の安心を商品・組合員サービス・情報などでトータルに提供します。

また、組合員一人一人の生活スタイル（世帯構成や収入、価値観等）に合わせて安心を提供します。

②持続可能な社会づくり・セーフティーネットづくりの取り組み

国際目標であるSDGs*の「誰一人取り残さない」社会づくりに向け、持続可能な社会づくり、セーフティーネットづくりに取り組みます。

※2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標。

新しい生活保障設計の取り組み・セーフティーネットづくり

事前（日常の備え）

- 健康増進への取り組み
- 交通安全の啓発活動
- 防災・減災の取り組み
- 地域のネットワークづくり

など

もしも

- 無保障者をなくす取り組み
- 一人一人の保障の最適化（ムリ・ムダ・ムラをなくす）
- 個人に応じたライフプランニング

など

事後（事由発生後のフォロー等）

- 共済金の迅速なお支払い
- 生活再建・構築に向けたサポート
- 被災地の復興支援活動
- 交通遺児への支援

など

3. 新しいこくみん共済 coop の姿〈New-Value〉

Zetworkスタイル ～お役立ちと共創で、事業と運動を変革～

組合員一人一人に寄り添い、より身近な存在として組合員との「深く」「長く」関係づくりをすすめる、その力をもって「広く」事業と運動の発展をめざします。

New-Communication

組合員・生活者との身近さを高める取り組み

New-Cooperative

より多くの組織との理念を共有した取り組み

たすけあいの輪が
広がる

協力団体

労働組合
組織

ろうきん

NPO等

組合員

生協

協同組合
組織

指定整備
工場

その他
団体組織

たすけあいの輪が
広がる

意見

「共創」

要望

「お役立ち」発想

こくみん共済
coop

「共創」活動

1 魅力的な商品・サービスの提供

取り巻く環境の変化に対応した、組合員・協力団体のニーズに応える安心の商品・サービスを提供します。

2 最適な安心の提供

さらに、身近に安心して利用いただけるよう、組合員の皆さま一人一人にあったコミュニケーションをすすめます。

3 お役立ち品質の創造

検討から加入、契約の終了までのすべての場面において、組合員視点でのお役立ちの品質を提供します。

4 組合員の声の事業反映

組合員や協力団体の声を事業と運動に活かします。

5 人材育成と組織風土づくり

お役立ちと共創を実践し、事業と運動の担い手となる人材育成と組織づくりをすすめます。

6 健全で安定した事業運営

将来にわたって安心を提供し続けるため、健全で安定した事業構造・事業基盤づくりをすすめます。

7 協同組合らしい社会的取り組み

セーフティーネットづくりに向けて地域のさまざまな課題に取り組みます。

たすけあいの輪が
広がる

〈こくみん共済 coop ブランドの向上の取り組み〉
ブランドネーム・ロゴ・キャラクターをはじめとするこくみん共済 coop ブランド全体の見直しを行い、お役立ちと共創で創り出す新しいこくみん共済 coop の姿（Zetworkスタイル）を広く組合員・社会へ発信していきます。

たすけあいの輪が
広がる

New-Culture

困難な環境下でもNew-Valueにチャレンジする人材・組織づくり

こくみん共済 coop のあゆみ

History



たすけあいの輪の始まり 働く仲間の想いが結実。

誰もが入れる保障があれば
安心して働ける。

～働く仲間の共済始動～

1954年12月、大阪労済で火災共済事業を開始したことが労働者共済事業の始まりです。その後、新潟、富山、長野、北海道、群馬、福島でも発足し、全国へ広がることになりました。



負債はいつか返せる。
労働者の信頼は失ったら取り返せない。

～新潟大火の対応～

新潟では発足のわずか5ヵ月後に新潟大火が発生。掛金を上回る共済金の支払いという困難に直面しましたが、労働組合の支援などにより支払うことができました。これを契機に共済事業の全国組織化への動きが起こりました。



せいめい共済・総合医療共済
誕生

自動車共済事業の
実施

1988
年

1983
年

1980
年

1976
年

全国統合実現

1967
年

交通災害共済
誕生

1965
年

1957
年

1955
年

1954
年

全国の労済が
手を取り支えあおう!

～労済連の誕生～

大きな災害が起こったとしても、より確かな安心を届けられるよう、各地の労済が結集し、1957年9月29日に全国労働者共済生活協同組合連合会（労済連）が創立されました。これが「こくみん共済 coop」の始まりです。



働く仲間のたすけあい。

～団体生命共済の誕生～

高度経済成長のもと、死亡保障に対するニーズの高まりを受けて、団体生命共済が誕生。働く仲間のたすけあいの象徴となる制度となりました。



職場で培った
たすけあいの
仕組みを多くの
生活者に。

～こくみん共済の誕生～

1983年、地域組合員向けの制度として「こくみん共済」が誕生しました。団体生命共済と同じく、年齢・性別にかかわらず、同じ保障・掛金であるこの共済は、職場で培ったたすけあいの仕組みをより多くの働く人々・生活者に広げていきました。これを機に組合員の共済利用は拡大し、さらにさまざまな保障制度が誕生しました。

安心を広げる 職場の成果をより多くの生活者へ。

社会を動かす 公助に向けて。

自然災害に対する 公的保障の整備を。

～阪神・淡路大震災への対応～

1995年1月17日、阪神・淡路大震災が発生。直ちに特別非常体制を敷き、全国の職員が被災者の対応に奔走しました。



私たちの創造

たすけあいの輪を未来にむすぶために。

～全労済から「こくみん共済 coop」へ～

たすけあいの輪をむすぶ

こくみん共済

全国労働者共済生活協同組合連合会

coop

「こくみん」みんなのために、「共済」というたすけあいの仕組みを提供する「coop（協同組合）」として、人と人との「たすけあいの輪」をむすび、「安心のネットワーク」をひろげていきます。



自然災害に対する 公助に向けて。

～被災者生活再建支援法成立～

日本生協連、連合、兵庫県、協力団体などとともに「自然災害に対する国民的保障制度を求める国民会議」を発足。約2,500万人の署名を集めて政府に働きかけた結果、1998年に被災者生活再建支援法が成立しました。



被災された組合員に 寄り添い続ける。

～東日本大震災への対応～

2011年3月11日、東日本大震災が発生。のべ3万5,685名の職員を動員し「最後のお一人まで」を合言葉に、被災者の生活再建に向けて総力をあげて取り組みました。

お支払いした共済金・見舞金は約1,284億円（2019年5月末現在）にのぼります。



最後のお一人まで 未曾有の大災害。



2018年度の主な取り組み

～事業に関する主な取り組みと特徴について～

■「New-Zetwork」(2018年度～2021年度中期経営政策)における2018年度の取り組み

第127回通常総会(2018年8月28日)において決定した「New-Zetwork」(2018年度～2021年度中期経営政策)では、変わることのない理念と信条のもと「お役立ち」発想と「共創」活動で、これまで培ってきた事業と運動をさらに強化・発展させるために取り組みをすすめています。

1. 大規模災害への対応

2018年度は多くの大規模災害が発生し、被災された組合員・契約者の皆さまへの対応を最優先課題として取り組みをすすめました。

2018年度は、台風が相次ぎ、中でも台風21号は単独災害としては過去最大規模となる8.6万件の被災受付を記録しました。さらに台風24号(4.6万件)がこれに続き、その前後には大阪北部地震、北海道胆振東部地震が発生しています。

これに対し、“非常事態宣言”を発令し、被災された

組合員・契約者の皆さまへの対応を最優先課題として取り組みました。新たな簡略審査方式や書類審査を導入し、本部に設置した集中支払拠点では、最大時300名態勢で業務を行い、総力を挙げ1日でも早い共済金のお支払いにあたりました。

■2018年度に発生した主な大規模災害と共済金等のお支払累計金額

発生年月	災 害	主な被災地域	共済金等お支払累計金額※
2018年 6月	大阪府北部を震源とする地震	大阪府	54.6億円
	西日本豪雨	岡山、広島県ほか	113.6億円
2018年 7月	2018年台風12号	関西・中部地方など	5.5億円
2018年 8月	2018年台風20号	関西・中部地方など	11.0億円
2018年 9月	2018年台風21号	関西・中部・四国・関東地方など	273.1億円
	北海道胆振東部地震	北海道	12.3億円
	2018年台風24号	関東・中部・関西・九州地方など	113.3億円
2018年12月	2019年冬期災害	北海道・東北地方など	6.4億円

※金額は2018年度決算集計値



大量の土砂による住宅被害(西日本豪雨)



住宅災害お支払センター

2. Zetworkスタイルに向けた主な取り組み

2018年度は「New-Zetwork」の初年度として、「Zetworkスタイル」(新しい事業と運動)の構築と段階的実行に向けた取り組みをすすめました。

- マイカー共済の改定を2019年1月に実施し、衝突被害軽減ブレーキ(AEB)割引の新設、「6等級・前契約なし」の新車割引の割引率の拡大、マイカー共済ロードサービスの拡充等を行いました。
- マイカー共済改定を合わせて「7才の交通安全プロジェクト」を展開し、掛金見積り数に応じた横断旗の寄贈、子どもと親の安全意識を高めるデジタル絵本のホームページでの公開を行いました。
- ペーパーレスによる加入・変更手続きの拡充や、タブレット端末による訪問先での契約照会を可能とする

システム機能追加などを2019年5月に行いました。

- お役立ちと共創を実践し、事業と運動の担い手となる「人財」を育成・開発する機関として、2019年4月に「人財アカデミー」を発足させました。
- 日本協同組合連携機構(JCA)を中心に各加盟団体と連携しながら、「協同組合間連携」と「持続可能な地域のよりよい暮らし・仕事づくり」の実現に向け、具体的施策の検討をすすめるとともに、地域での先行事例等の共有化をすすめました。

3. 新ブランド「こくみん共済 coop」の設定

当会の活動や本質を、分かりやすく、広く社会へ発信し、組合員や社会から親しみをもっていただくための新ブランドとして「こくみん共済 coop」を設定しました。正式名称「全国労働者共済生活協同組合連合会」、略称「全労済」は変えず、新しい姿を表す愛称として2019年6月から使用を開始しています。

愛 称

こくみん共済

coop

- 1 「こくみん」とは「みんな」のこと。
多くの人に「たすけあいの輪」に参加してもらいます。
- 2 「共済」とは「互いにたすけあう仕組み」のこと。
より多くの人に必要とされる保障を、一人一人の生活に合わせて提供します。
- 3 「coop」とは協同組合のこと。
人と人をむすび、そこに集う人たちの生活を守ります。

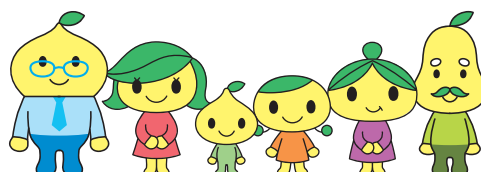
私たちは「共済」を通じて 人と人との「たすけあいの輪」をむすび
「安心のネットワーク」をひろげていきます

たすけあいの輪をむすぶ

これまで培ってきた資産を核に、もう一度「たすけあいの輪」が切れていないか確認し、新たに輪をむすび直して、組合員との交わりを密にし、同じ考えをもつものが結束して、他の団体ともむすびあって、新たな共済の形を創りあげ、結果を出す。そして未来にむすぶ。

キャラクター

ピットくんファミリー



役職員スタイル(行動指針)

- 1 「たすけあい」の心を大切にしよう
私たちは単に「共済」という商品を売っているのではない。「たすけあいの輪をむすんでいる」という誇りをもとう。
- 2 「たすけあい」の輪をむすぼう
「理念」への共感が、「たすけあいの輪」への参加に繋がる。
「協同組合とは?」「共済とは?」ということをしっかり伝えよう。
- 3 「お役立ち」に徹しよう
相手に寄り添い思いやることで、はじめて、私たちの想いは伝わる。「お役立ち」発想から始めよう。
- 4 「共に創る」行動を広げよう
誰かと何かを一緒に創りあげていくことができないか?常に「共創」を念頭におきながら行動しよう。
- 5 「たすけあい」の成果を共に喜び合おう
「お役立ち」「共創」の成果を、共にわかちあい、喜び合おう。

組合員・お客さまの声の反映

1. お寄せいただいた組合員・お客さまの声

こくみん共済 coop では、お寄せいただいた感謝・評価、意見・要望、苦情を「組合員・お客さまの声」として集積し、皆さまの声にもとづき、業務改善や品質向上に努めています。2018年度は64,838件の声をお寄せいただきました。

■組合員・お客さまの声の状況

(件数)

年 度	組合員・お客さまの声			
	感謝・評価	意見・要望	苦 情	合 計
2018年度	38,745	25,173	920	64,838
2017年度	26,250	19,194	1,004	46,448
2016年度	20,086	19,365	1,683	41,134

「感謝・評価」…組合員・お客さまからの感謝・評価、お褒めの言葉。

「意見・要望」…組合員・お客さまからの期待、意見・要望。

「苦情」…組合員・お客さまから不満の表明があったもので、対応や回答を必要とするもの。

■組合員・お客さまの声の詳細

(件数)

申立内容による分類	感謝・評価		意見・要望		苦 情		合 計
	件 数	占有率	件 数	占有率	件 数	占有率	
お申込手続きに関するもの	312	0.8%	2,234	8.9%	41	4.5%	2,587
ご契約の保全、掛金収納に関するもの	2,881	7.4%	7,846	31.2%	136	14.8%	10,863
共済金のお支払いに関するもの	1,253	3.2%	1,380	5.5%	310	33.7%	2,943
共済商品に関するもの	1,996	5.2%	5,321	21.1%	32	3.5%	7,349
対応に関するもの	27,171	70.1%	4,343	17.3%	250	27.2%	31,764
その他	5,132	13.2%	4,049	16.1%	151	16.4%	9,332
合 計	38,745	100.0%	25,173	100.0%	920	100.0%	64,838

2. 組合員・お客さまの声にもとづく業務改善の取り組み

お寄せいただいた「組合員・お客さまの声」は、データベースに登録して共有を図るとともに、集約・分析を行います。「声」と職員の気づき(提案)にもとづき、「CS向上委員会」において、業務改善課題の設定、進捗管理、改善の促進を行っています。「CS向上委員会」は、専務理事が委員長を務め、役員・各部門の責任者で構成しています。

2018年度は、組合員の皆さまによりご満足いただけるよう、マイカー共済の制度改定や共済契約証書の分かりやすさなどの業務改善に取り組みました。

苦情対応マネジメントシステム「ISO10002」の取り組み

こくみん共済 coop は、苦情対応マネジメントを適切に行っていることを明示し、苦情対応マネジメントシステムの国際規格である「ISO10002」について、2010年8月26日に開催した全労済総会で自己適合宣言を行いました。本宣言を契機に、これまで以上に「組合員・お客さまの声」を大切に、組合員・お客さまからの苦情を最優先課題として捉え、常に共済商品・事業運営の改善および業務品質の向上を図り、「組合員・お客さま満足」の向上を目指します。

苦情対応方針

基 本 理 念

組合員から信頼され、選ばれるこくみん共済 coop(全労済)をめざし、組合員・お客さまからの苦情を最優先課題として捉え、誠実かつ迅速な対応を心がけるとともに、常に共済商品・事業運営の改善および業務品質の向上に努めます。

基 本 方 針

- 1 組合員・お客さまからの苦情への対応は、当会のすべての部門において最優先課題であると認識します。
- 2 組合員・お客さまからの苦情は、誠意をもって積極的に受け止め、公平・迅速・適切かつ誠実に対応します。
- 3 組合員・お客さまからの苦情には、組織をあげて最後まで責任のある対応を行います。
- 4 組合員・お客さまからの苦情は、組織全体で共有し、徹底的な原因究明による同種苦情の未然防止・再発防止、業務改善、および業務品質の向上につながる貴重な情報とします。
- 5 組合員・お客さまの情報は厳重に保護します。
- 6 不当な要求に関しては、毅然とした対応を行います。

1 こくみん共済 coop の組織

こくみん共済 coop は、「連合会」と「単一事業体」という2つの性格を持つ組織です。

1. 連合会としてのこくみん共済 coop

下表の58会員によって構成される連合会です。

2019年10月1日現在

都道府県の区域ごとに設立された地域の勤労者を主体とする共済生協=47会員

北海道労済	青森労済	岩手労済	宮城労済	秋田労済	山形労済
福島労済生協	新潟県総合生協	茨城労済	栃木労済	群馬県労生協	埼玉労済
千葉労済	東京労済	神奈川労済	山梨労済生協	長野労済	静岡労済
富山労済	石川共済	福井労済	愛知労済	岐阜労済	三重労済
滋賀労済	奈良労済	京都労済	大阪労済	和歌山労済	兵庫労済
島根労済	鳥取共済	岡山労済生協	広島労済	山口県共済生協	徳島県共済生協
香川労済	愛媛共済	高知労済	福岡労済	佐賀労済	長崎労生協
熊本労済	大分県総合生協	宮崎共済	鹿児島県労済生協	沖縄県共済	

都道府県の区域を越えて設立された
職域による労働者を主体とする共済生協=8会員

交運共済生協	J P 共済生協	電通共済生協	教職員共済
森林労連共済	全たばこ生協	自治労共済	全水道共済

生協連合会=3会員

日本再共済連	日本生協連
コープ共済連	

2. 単一事業体としてのこくみん共済 coop

上記「都道府県の区域ごとに設立された勤労者を主体とする」地域共済生協47会員、「都道府県の区域を越えて設立された」職域共済生協8会員のうち4会員は、運動方針、

共済事業、損益会計、機関・事務局運営を一本化し、単一事業体として運営を行っています。その組織機構を図に示すと、以下のとおりとなります。

2019年10月1日現在



※各窓口に、自賠責共済事業を実施するための自賠責共済事務所を設置しています。

事業推進統括部	事業推進計画の策定、CS向上活動・業務改善活動の推進、お客様相談業務
ブランド戦略部	ブランディング計画の立案・管理、広報、広告宣伝、Web推進
お役立ち推進プロジェクト	加入者目線にもとづく、すべての業務の総点検の実施、新たな業務品質基準の策定・運用
組織推進部	産別中央組織への事業推進、単産共済との連携、会員生協・各共済代理店・法人における事業推進課題に関する企画・指導
生命共済金部	事故受付、共済金支払い認定、共済金の支払い
損害共済金部	事故受付、損害調査、共済金の支払い
品質管理部	業務品質基準の管理、業務改善の立案、事務処理に関する企画・指導
経営企画部	経営計画・経営基本政策の策定、調査・渉外活動、ERMの整備・推進、機関運営、法務、一般総務業務
経理部	会計・予算制度の立案・管理、経営収支管理
資金証券部	資産運用諸計画の策定、運用執行、資産管理
人事部	人事政策、人事諸制度の企画・推進
共済開発部	共済制度の研究・開発および運用
システム企画部	システム開発方針・計画策定、次世代システム開発
総合リスク管理部	経営諸リスクの管理・コントロール、適切な共済金支払いに向けた監督・管理、コンプライアンスの推進
人財アカデミー事務局	人材開発、人材育成、研修に関する企画・運営業務
内部監査部	内部監査の実施、改善指導
監事事務局	監査の実施に関する実務

共済計理人	共済掛金等の算出方法など共済の数理に関する事項への関与
-------	-----------------------------

2 機関および運営

■総会

総会は、当会の最高意思決定機関です。会員単位に代議員を選出し、運営します。

通常総会は、毎事業年度(6月～翌年5月末日)終了の日から3か月以内(例年8月末)に開催します。また、臨時総会は必要な時に随時開催します。

■理事会

理事会は、当会の運営および業務の執行に関する重要事項を審議決定します。2か月に1回または随時開催します。

■監事

監事は、理事の職務の執行を監査します。また、監査に関する業務の運営および監査の実効性の確保のために、すべての監事をもって監事会を組織しています。

〈役員〉

2019年10月1日現在

代表理事 副 理 事 長	理事 長	廣田 政巳 工藤 雅志 高松 俊二	高須 則幸 品川 浩二	岡山 伸 有留 和雄	中山 久雄
代表理事 常 務 理 事	専務理事 理 事	崎田 弘 阿野 豊 大出 彰良 瀧澤 武宏 川崎 正治 村田 正利 和田 寿昭 唯根 妙子 豊島 敦海 依藤 弘志 東 勝次	高橋 忠雄 菅野 義雄 元重 博志 酒井 行雄 権藤 泰造 松岡 裕次 宮地 朋果	濱田 毅司 打越 秋一 村山 智彦 内匠 雅也 篠原 明 神保 政史 相馬 直子	金井 浩 笠島 邦夫 山崎 秀一 藤井 喜継 下田 祐二
常勤監事 監	監事 長 副監事 長 監 事		伊藤 好磨	山野内孝満	久保田由美子

3 こくみん共済 coop グループおよび子会社の概要

こくみん共済 coop グループは基本三法人(こくみん共済 coop、日本再共済連、全労済協会)で構成されています。そのほかに、子会社が下表の事業を行っています。

■こくみん共済 coop グループの構成

こくみん共済 coop

(全国労働者共済生活協同組合連合会)

消費生活協同組合法(生協法)にもとづいて設立された、共済事業を行う生活協同組合の連合会組織です。都道府県ごとに設立された地域の労働者を主体とする47共済生協、職域ごとに設立された8共済生協、3生協連合会の58会員によって構成されています。

日本再共済連

(日本再共済生活協同組合連合会)

国内唯一の再共済専門団体として、再共済により元受会員の経営の安定と事業の発展に寄与するとともに、再共済事業をつうじて共済団体間の連携強化に取り組んでいます。

基本三法人

全労済協会

(一般財団法人 全国労働者福祉・共済振興協会)

勤労者の生活・福祉に関わる調査・研究を行うシンクタンク事業と相互扶助事業(認可特定保険業「自治体提携慶弔共済保険」「法人火災共済保険」「法人自動車共済保険」・損害保険代理店業「火災保険」「自動車保険」)を行っています。

名 称	主たる事務所の所在地	事業の内容
こくみん共済 coop (全国労働者共済生活協同組合連合会)	東京都渋谷区代々木2-12-10	各種共済の元受事業、受託事業
日本再共済連(日本再共済生活協同組合連合会)	東京都渋谷区代々木2-12-10 こくみん共済 coop 会館3F	再共済事業
全労済協会((財)全国労働者福祉・共済振興協会)	東京都渋谷区代々木2-11-17 ラウンドクロス新宿5F	勤労者福祉の増進のためのシンクタンク事業、勤労者団体などの相互扶助のための事業

■子会社

名 称	主たる事務所の所在地	事業の内容
(株)全労済システムズ	東京都八王子市別所2-39-1 こくみん共済 coop 情報センター4F	情報処理システムの開発、 情報処理システムの管理・運営
(株)全労済リブス	東京都府中市府中町1-9 京王府中1丁目ビル5F	共済事業の保全業務
全労済アシスト(株)	大阪府吹田市広芝町10-28 オーク江坂ビル3F	共済事業の保全業務・建物管理事業
(株)全労済ウィック	東京都新宿区西新宿7-20-8 こくみん共済 coop 東京会館	損害保険代理業(団体保障制度)、各種リース業、 介護サービス事業
(株)スペース・ゼロ(こくみん共済 coop ホール)	東京都渋谷区代々木2-12-10 こくみん共済 coop 会館内	ホール等文化教養施設の賃貸・保守・ 管理運営業務、広告宣伝等に関する業務
(株)ゼスト	大阪府大阪市鶴見区横堤5-1-18	居宅介護支援事業、訪問介護サービス、 訪問入浴サービス

※本章の数値は四捨五入して表記しています。

1 事業概況

1. 主要な業務の状況を示す指標

	単位	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
経常収益	百万円	701,304	692,712	688,833	681,716	674,810
経常剰余金	百万円	91,075	81,865	84,154	91,353	62,378
基礎利益(注1)	億円	1,404	1,436	1,450	1,643	1,130
当期剰余金	百万円	31,266	24,520	27,762	33,669	12,059
出資金	百万円	181,223	181,732	182,240	182,247	183,494
出資口数	千口	18,122	18,173	18,224	18,225	18,349
純資産額	百万円	361,231	387,028	409,627	438,580	459,309
総資産額	百万円	3,515,108	3,613,564	3,718,728	3,813,119	3,856,559
責任準備金残高	百万円	2,876,773	2,937,158	3,005,067	3,064,588	3,077,009
貸付金残高	百万円	6,773	5,613	5,774	6,584	7,144
有価証券残高	百万円	2,650,989	2,603,142	2,600,621	2,616,654	2,640,264
剰余金の配当金額(注2)	百万円	—	—	21	41	4
常勤従業員数(注3)	人	3,570	3,504	3,485	3,503	3,530
保有契約高	億円	7,670,233	7,649,906	7,598,280	7,583,152	7,594,825
支払余力比率(注4、注5)	%	1,486.2	1,590.8	1,661.2	1,768.1	1,810.1

(注1) 2015年度から貸借対照表の任意積立金の取崩しにより支出する費用については、基礎利益の費差損益から除いて算出する方法に変更しています。

(注2) 剰余金の配当金額は利用分量割戻金です。

(注3) 常勤従業員は他団体出向者を含んでいます。

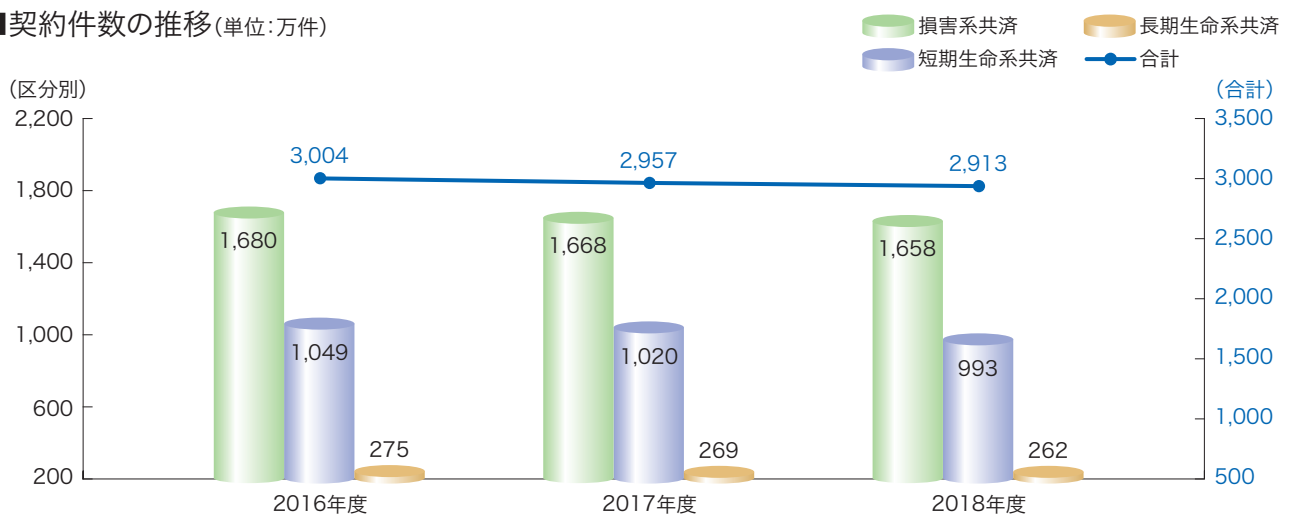
(注4) 生命共済事業と損害共済事業の両方を実施していることから、保険会社のソルベンシー・マージン比率と単純に比較できません。

(注5) 2018年度から、支払余力比率の算出基準の一部変更(第三分野共済の共済リスク相当額の新設)が行われており、2017年度以前とは基準が異なります。

2. 主な加入状況

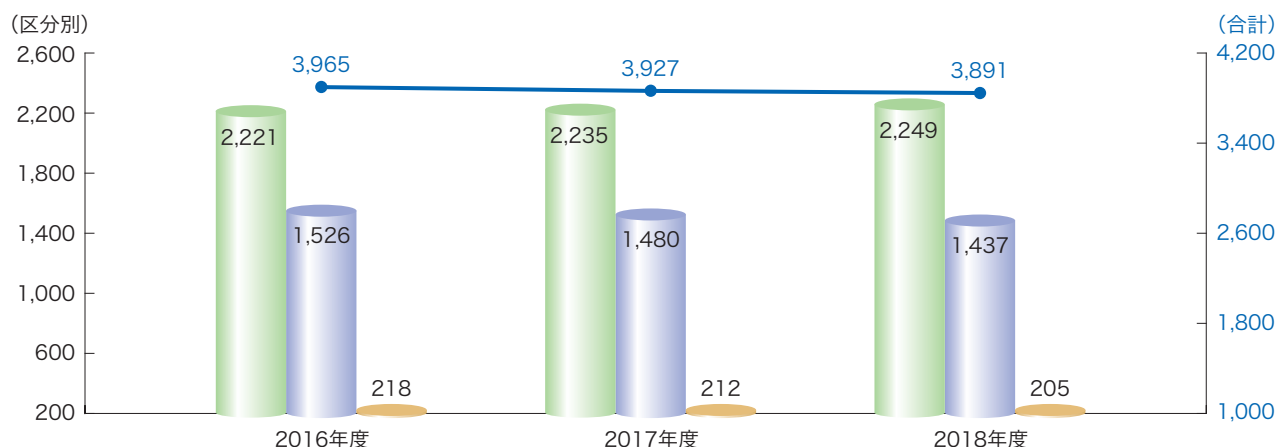
- 共済事業合計 契約件数: 2,913万件 契約口数: 3,891百万口
- 損害系共済 契約件数: 1,658万件 契約口数: 2,249百万口
- 短期生命系共済 契約件数: 993万件 契約口数: 1,437百万口
- 長期生命系共済 契約件数: 262万件 契約口数: 205百万口

■ 契約件数の推移(単位: 万件)



■契約口数の推移(単位:百万口)

損害系共済 長期生命系共済
短期生命系共済 合計

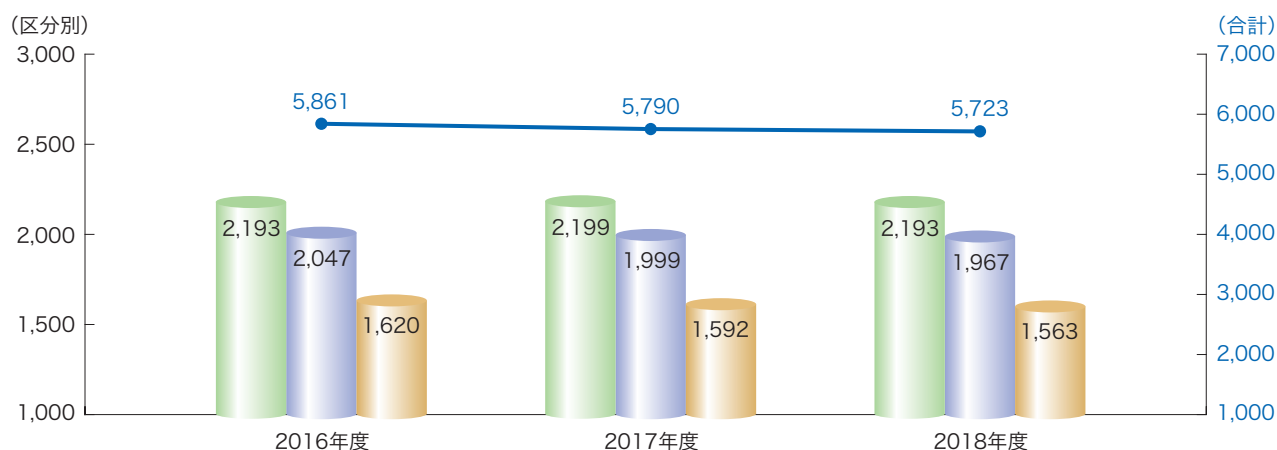


3. 受入共済掛金

2018年度の受入共済掛金は、前期比66億円(1.1%)減少し、5,723億円となりました。

■受入共済掛金の推移(単位:億円)

損害系共済 長期生命系共済
短期生命系共済 合計

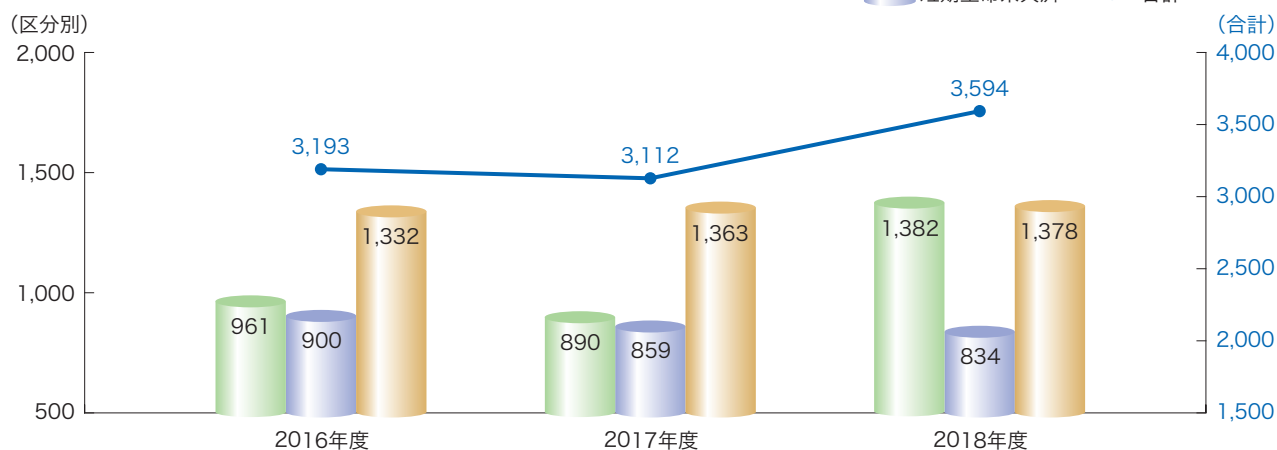


4. 支払共済金

2018年度の共済金のお支払いは、前期比483億円(15.5%)増加し、3,594億円となりました。

■支払共済金の推移(単位:億円)

損害系共済 長期生命系共済
短期生命系共済 合計



2 資産・負債等の状況

1. 資産

総資産は、前期比434億円(1.1%)増加し、3兆8,566億円となりました。

総資産のうち運用資産は、350億円(1.0%)増加し、3兆4,959億円(総資産に占める割合90.6%)となりました。主な内訳は運用の中核である国債などの公社債2兆6,084億円

(同67.6%)、外国証券264億円(同0.7%)、現預金1,870億円(同4.8%)などです。

2. 負債・純資産

負債の合計は、前期比227億円(0.7%)増加し、3兆3,972億円となりました。純資産の合計は、207億円(4.7%)増加し、4,593億円となりました。

負債のうち、資本性を有する負債といわれる異常危険準備金および価格変動準備金の合計は、4,865億円となっています。また共済契約準備金の合計は、将来生じうる共済金の支払いに備えた追加責任準備金の積み増しを行ったことな

どにより、前期比224億円増加し、3兆2,240億円となりました。

純資産の合計は、2017年度剰余金処分にもとづく法定準備金、任意積立金の増加などにより、207億円(4.7%)増加し、4,593億円となりました。

(単位:億円、%)

	2017年度		2018年度		増減額
	金額	構成率	金額	構成率	
1. 現金及び預金	1,923	5.0	1,870	4.8	△ 53
2. 金銭の信託	2,636	6.9	3,482	9.0	846
3. 金銭債権	2,565	6.7	1,897	4.9	△ 668
4. 有価証券	26,167	68.6	26,403	68.5	236
(1)国債	15,409	40.4	16,296	42.3	888
(2)地方債	2,703	7.1	2,684	7.0	△ 19
(3)社債	7,662	20.1	7,104	18.4	△ 559
(4)その他	393	1.0	319	0.8	△ 74
5. 貸付金	66	0.2	71	0.2	6
6. 運用不動産	20	0.1	20	0.1	1
7. その他の運用資産	1,235	3.2	1,216	3.2	△ 18
運用資産 小計	34,610	90.8	34,959	90.6	350
8. 業務用固定資産	740	1.9	712	1.8	△ 28
9. 関係団体等出資金	64	0.2	65	0.2	1
10. 繰延税金資産	2,335	6.1	2,422	6.3	87
11. その他資産	383	1.0	408	1.1	25
資産合計	38,131	100.0	38,566	100.0	434

	2017年度		2018年度		増減額
	金額	構成率	金額	構成率	
1. 共済契約準備金	32,016	84.0	32,240	83.6	224
(1)支払準備金	870	2.3	968	2.5	97
(2)責任準備金	30,646	80.4	30,770	79.8	124
①未経過共済掛金	1,062	2.8	911	2.4	△ 151
②異常危険準備金	4,111	10.8	4,109	10.7	△ 2
③共済掛金積立金	25,473	66.8	25,750	66.8	277
(3)割戻準備金	500	1.3	503	1.3	3
2. 引当金	234	0.6	232	0.6	△ 2
3. 価格変動準備金	670	1.8	755	2.0	85
4. その他負債	825	2.2	745	1.9	△ 80
負債合計	33,745	88.5	33,972	88.1	227
1. 会員資本	4,234	11.1	4,367	11.3	133
(1)出資金	1,822	4.8	1,835	4.8	12
(2)剰余金	2,412	6.3	2,532	6.6	120
①法定準備金	584	1.5	651	1.7	67
②任意積立金	1,348	3.5	1,504	3.9	156
③当期末処分剰余金	480	1.3	377	1.0	△ 103
(うち当期末剰余金)	337	0.9	121	0.3	△ 216
2. 評価・換算差額等	152	0.4	226	0.6	75
純資産合計	4,386	11.5	4,593	11.9	207
負債及び純資産合計	38,131	100.0	38,566	100.0	434

3 収支の状況

1. 経常剰余金

経常剰余金は、前期比290億円減少して、624億円となりました。

経常収益は、6,748億円となりました。このうち受入共済掛金は前期比66億円(1.1%)減少し5,723億円となり、受入再共済金は41億円(53.0%)増加し118億円となりました。

一方、経常費用は、6,124億円となりました。このうち支払共済金は483億円(15.5%)増加し3,594億円となりました。共済契約準備金繰入額については、将来生じうる共済金

の支払いに備えた追加責任準備金等の積み増しにより222億円となりました。

資産運用純益は500億円となり、運用利回りは0.05ポイント低下し1.46%となりました。

この結果、経常剰余金は、前期比290億円減少して、624億円となりました。

(単位: 億円、%)

科 目	2017年度	2018年度	増減額	増減率
経常収益	6,817	6,748	△ 69	△ 1.0
1. 共済掛金等収入	5,881	5,856	△ 25	△ 0.4
うち、受入共済掛金	5,790	5,723	△ 66	△ 1.1
うち、受入再共済金	77	118	41	53.0
2. 共済契約準備金繰入額	397	359	△ 38	△ 9.5
3. 資産運用収益	526	519	△ 7	△ 1.3
4. その他経常収益	13	14	1	5.4
経常費用	5,904	6,124	221	3.7
1. 共済金等支払額	4,023	4,518	495	12.3
うち、支払共済金	3,112	3,594	483	15.5
うち、支払再共済掛金	206	219	13	6.5
2. 共済契約準備金繰入額	595	222	△ 374	△ 62.8
3. 資産運用費用	17	18	1	7.8
4. 事業経費	1,264	1,363	99	7.8
5. その他経常費用	5	3	△ 1	△ 28.1
経常剰余金	914	624	△ 290	△ 31.7
特別利益・特別損失	△ 87	△ 88	△ 2	—
税引前当期剰余金	827	535	△ 291	△ 35.2
法人税等・法人税等調整額	131	53	△ 78	△ 59.6
割戻準備金繰入額	359	362	3	0.7
当期剰余金	337	121	△ 216	△ 64.2
当期首繰越剰余金	21	23	2	9.7
任意積立金取崩額	122	233	111	91.0
当期末処分剰余金	480	377	△ 103	△ 21.5

2. 特別損益

特別利益・特別損失では、特別損失として保有資産の将来の価格変動に備えるための価格変動準備金を85億円計上したほか、地震等災害見舞金等のその他特別損失3億円を計上しました。

3. 当期剰余金

当期剰余金は、前期比216億円減少し121億円となりました。

1. 資産運用方針

共済掛金は、将来の共済金などの支払いに備え、堅実な資産運用を基本として運用しています。

長期共済などの資金を運用するにあたっては、公社債を中心に安定的な利息収入を確保する運用を行っています。また総合的リスク管理のもと、許容されるリスクの範囲内で

外国証券などによる運用をあわせて行い、収益性の向上を目指しています。

● ESGへの取り組み

共済掛金を運用するにあたり、環境を含む企業の社会的責任に配慮した資産運用を行うことに努めています。2018年度は、ESGに取り組む企業に投資する株式型投資信託や、資金調達目的が環境および社会開発のための事業に限定された債券を取得しました。

(注) ESGとは、環境(Environmental)、社会(Social)、企業統治(Governance)を意味します。

2. 運用環境

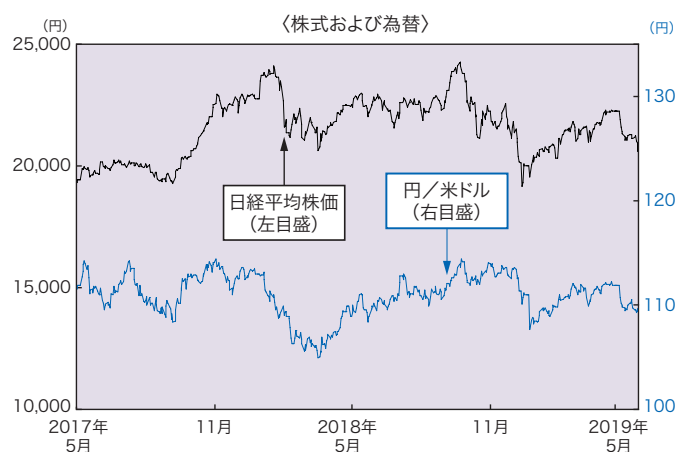
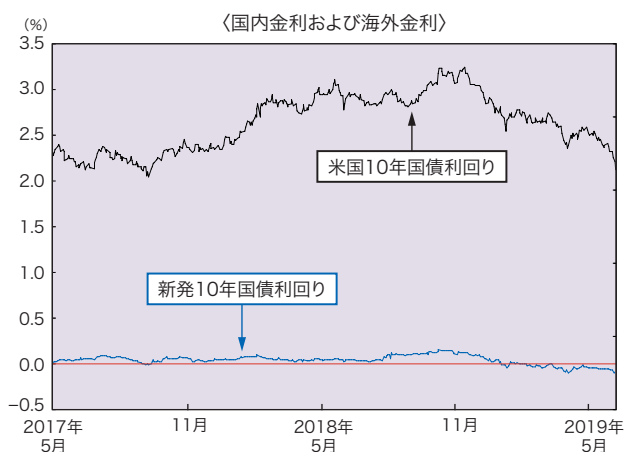
国内金利(新発10年国債利回り)は、7月末の日本銀行の金融政策の修正などにより一時0.1%台半ばまで上昇したものの、米中貿易摩擦による世界経済の減速懸念などからマイナス水準へ低下し、年度末は-0.10%となりました。

海外金利(米国10年国債利回り)は、好調な米国経済を背景に一時3.2%を超える水準まで上昇した後、米中貿易摩擦による世界経済の減速懸念や米中央銀行の緩和的な姿勢を背景に、低下基調で推移し、年度末は2.12%となりました。

日経平均株価は、好調な世界経済を背景に堅調に推移し9月末に24,000円台まで上昇しました。その後、12月の米中央銀行による金融引き締め政策の継続を受けた米国株安につれて日経平均株価は一時2万円割れした後に一定程度戻したものの、年度末には20,601円となりました。

為替(円/米ドル)は、円安・ドル高基調で推移した後、世界経済の減速懸念から一時円高・ドル安となる局面もありましたが、年度を通じ110円近辺で推移し、年度末には109円36銭となりました。

	2017年度末	2018年度末	前年度末比
新発10年国債利回り	0.03%	-0.10%	-0.13P
米国10年国債利回り	2.86%	2.12%	-0.74P
日経平均株価	22,202円	20,601円	-1,601円
円/米ドル	108.70円	109.36円	0.66円



3. 資産運用概況

2018年度は、公社債の取得を基本にしつつ、公社債との比較優位を判断し相対的に利回りの高い外国証券も取得しました。

(単位: 億円、%)

	2017年度末		2018年度末		増減額
	金額	構成率	金額	構成率	
現預金	1,923	5.6	1,870	5.3	△ 53
金銭債権	2,565	7.4	1,897	5.4	△ 668
有価証券・金銭の信託	28,802	83.2	29,885	85.5	1,083
公社債	25,916	74.9	26,173	74.9	257
株式	19	0.1	10	0.0	△ 9
外国証券	2,653	7.7	3,002	8.6	349
その他の証券	214	0.6	700	2.0	486
長期貸付金	66	0.2	71	0.2	6
運用不動産	20	0.1	20	0.1	1
その他の運用資産	1,235	3.6	1,216	3.5	△ 18
運用資産 合計	34,610	100.0	34,959	100.0	350

資産運用純益は500億円、運用利回りは1.46%となりました。

(単位: 億円、%)

	2017年度	2018年度	増減
資産運用純益	509	500	△ 8
運用利回り	1.50	1.46	△ 0.05P

5 剰余金処分

■ 剰余金処分の内容

(単位: 千円)

I. 当期末処分剰余金	37,687,449
II. 任意積立金取崩額	165,002
1. 創立記念事業積立金	165,002
III. 剰余金処分額	37,035,592
1. 法定準備金	2,412,000
2. 利用分量割戻金	4,077
3. 任意積立金	34,619,515
(1) 経営諸リスク対応特別積立金	10,000,000
(2) 地震等災害見舞金基金	300,000
(3) 事業経営基盤整備積立金	15,000,000
(4) 事業推進政策積立金	2,894,515
(5) 事務能率積立金	700,000
(6) 災害救援活動・災害支援復興基金	5,725,000
IV. 次期繰越剰余金	816,859

(1) 任意積立金取崩の内容は、創立記念事業積立金の全額165,002千円を取り崩します。

(2) 利用分量割戻しは、火災共済再共済事業において実施します。

なお、火災共済再共済事業の利用分量割戻しの基準は、各月の払込延べ口数に1口あたりの割戻し単価(木造契約0.083円、鉄筋契約0.055円)を乗じた額です。

(3) 任意積立金の主な積立目的は、次のとおりです。

- ① 経営諸リスク対応特別積立金は、共済リスクや経営諸リスクに対応する積み立てとし、支払資力および経営基盤の強化を目的として積み立てます。
- ② 地震等災害見舞金基金は、地震等災害見舞金制度にもとづく見舞金支払い目的として積み立てます。
- ③ 事業経営基盤整備積立金は、New-Zetworkシステム開発投資およびIT・品質戦略などに対応する事業基盤の整備・強化を目的として積み立てます。
- ④ 事業推進政策積立金は、事業実績の減少に歯止めをかけるため広告宣伝・事業推進活動などの予算に充てる目的として積み立てます。
- ⑤ 事務能率積立金は、情報システムの全業務バックアップなどのシステム関連課題や業務改善・業務品質向上などの費用に充てる目的として積み立てます。
- ⑥ 災害救援活動・災害支援復興基金は、大規模災害時における支援活動、審査・支払業務などに充てる目的として積み立てます。

(4) 次期繰越剰余金には、消費生活協同組合法第51条の4第4項の教育事業等繰越金603,000千円が含まれています。

【修正自己資本】

修正自己資本9,452億円 修正自己資本比率24.5%

支払保証資力として、十分な自己資本を保有しています。

自己資本が218億円増加したことに加え、価格変動準備金の増加により、修正自己資本は前期比301億円増加の9,452億円、修正自己資本比率は24.5%となりました。

(単位:億円)

摘 要	2017年度		2018年度		増 減
	金 額	比率(%)	金 額	比率(%)	金 額
自己資本	4,369	11.5	4,587	11.9	218
異常危険準備金	4,111	10.8	4,109	10.7	△2
価格変動準備金	670	1.8	755	2.0	85
合計	9,150	24.0	9,452	24.5	301
総資産額	38,131	—	38,566	—	434

【基礎利益】

基礎利益1,130億円

共済事業として十分な経営水準を維持しています。

費差益は5億円、利差損は17億円、危険差益は1,142億円となり、基礎利益は前期比513億円減少の1,130億円となりました。

(単位:億円)

摘 要	2017年度	2018年度	増 減
基礎利益	1,643	1,130	△513
費差損益	4	5	0
利差損益	△10	△17	△7
危険差損益	1,649	1,142	△507

(注)基礎利益は、経常剰余金から有価証券売却損益等の「キャピタル損益」と異常危険準備金繰入額等の「臨時損益」を控除した額です。

【支払余力比率】

支払余力比率1,810.1%

リスクの合計額は、資産運用リスク相当額の増加などにより23億円増加しましたが、諸準備金の積立等により支払余力総額が493億円増加したため、支払余力比率は前期比42.1ポイント上昇し、1,810.1%となりました。

(単位:億円)

摘 要	2017年度	2018年度	増 減
支払余力総額(A)	11,958	12,451	493
リスクの合計額(B)	1,353	1,376	23
支払余力比率(%) (A)÷{(B)×(1/2)}×100	1,768.1	1,810.1	42.1P

(注1)消費生活協同組合法施行規則ならびに同法施行規程にもとづいて算出しています。

(注2)生命共済事業と損害共済事業の両方を実施しているため、生命保険会社または損害保険会社のソルベンシー・マージン比率と単純に比較できません。

(注3)2018年度から、支払余力比率の算出基準の一部変更(第三分野共済の共済リスク相当額の新設)が行われており、2017年度決算値とは基準が異なります。

【実質純資産】

実質純資産額1兆7,666億円 実質純資産比率45.8%

実質純資産額は、有価証券の含み益が増加したほか、自己資本や資本性を有する諸準備金の積み増しを行ったことなどから、前期比936億円増加の、1兆7,666億円となりました。

(単位:億円)

摘 要	2017年度	2018年度	増 減
実質純資産額	16,730	17,666	936
実質純資産比率(%)	43.9	45.8	1.9P

(注)実質純資産額とは、異常危険準備金等を含んだ広義の「自己資本」に「含み損益」を加算した額です。言い換えると、時価ベースの総資産額から負債(異常危険準備金等の資本性を有する負債を除く)を引いた額です。

7 総合的なリスク管理 一組合員の信頼と負託に応える管理領域における取り組み一

保障事業を取り巻くリスクは日々、多様化・複雑化してきており、公共性の高い保障事業(共済)を営む組織として、諸々のリスクを適切に管理することは重要な課題です。こくみん共済 coop は、総合的なリスク管理に関する3つの領域(危機管理領域・経営リスク管理領域・コンプライアンス領域)について、それぞれに統括部門を設置し、各統括部門が連携を図りながら管理を行っています。

1. 危機管理領域における取り組み:大規模災害などの非常事態における対応

当会は、大規模地震、台風、津波、洪水、噴火などの自然災害および大火などの非常災害に対する、事前、災害発生時および通常業務体制で処理できない異常時などの総合的対策として「クライシス領域のリスク別基本計画」を策定しています。この基本計画では、危機管理規程にもとづくリスク対策として優先度の高い大規模地震・自然災害などについて、当会の重要業務を中断させないためのリソース、各業務の目標復旧時間の設定などをとりまとめています。

また、首都直下地震の発災を想定し、こくみん共済 coop 会館などの機能や業務が一時停止した場合の行動や業務

手順をまとめた、「首都直下地震発生時の手順書」を策定しています。

〈被災組合員への対応〉

大規模な自然災害や広域災害について、当会では事前の対策、災害発生時における全国域での活動や被災県事務所での被災者対応に関する初動体制、平常時の業務体制で対応できない場合の取り扱いなどについて「大規模災害時被災者対応規程・細則」および「大規模災害時の被災者対応マニュアル」を規定し、万一の災害時に被災者へのいち早い共済金のお支払いと被災者支援に取り組んでいます。

2. 経営リスク管理領域における取り組み:業務の適切性と財務の健全性の強化

こくみん共済 coop は、組合員に対し保障と安心を将来にわたり確実に提供し続けることを目的に、業務の適切性、財務の健全性の確保および収益性の向上に努めることを事業経営上の重要課題と位置づけています。

リスク管理に関する基本的な考え方を「経営リスク管理基本方針」として定め、方針にもとづき「統合的リスク管理」と「個別リスク管理」を実施しています。

●統合的リスク管理

事業全体のリスク、資本、収益を統合的に管理し、財務の健全性確保と収益性向上のため「統合的リスク管理(ERM)方針」「統合的リスク管理(ERM)規程」を定めています。

リスクを統合的に管理する部門としてERM推進部門を設置し、個別リスクを管理している経営リスク統括部門と連携し、リスクの統合的管理を実践しています。

また、組織内部に「ERM委員会」を設け、委員会における協議をもとに“どのようなリスクをどのように取っていくか”を規定した「リスク選好方針」を定め、その方針が中期経営政策や年度事業計画へ反映されています。

●個別リスク管理

リスクの種類ごとに「リスク管理方針」および「リスク管理規程」を定め、体系的に整備し、リスクの情報およびリスク管理状況を管理しています。

(1)共済引受リスク管理

経済情勢や共済事故の発生率が共済掛金設定時の予測に反して変動することにより損害を被るリスクを共済引受リスクといいます。

当会は、共済数理、法務および医学などの専門性にもとづいて、共済掛金や契約引受などの制度設計や責任準備金の積み立てに関するリスクを検証・把握し、必要に応じて改善策を講じています。

また、風水害・地震などの自然災害に関するリスクについては定期的にリスク量のモニタリングを行い、再保険などによる対応を行っています。

〈再共済(再保険)について〉

共済引受リスクのリスク回避手段の一つとして再共済(再保険)を活用しています。

出再・受再方針については、「保有限度額・出再方針に関する基準」および「受再方針に関する基準」にそって策定しており、共済リスクの特性等を考慮し、収支の安定化、出再コストおよび将来の経営の健全性の維持などを総合的に考慮し保有額・出再額を決めています。

再共済(再保険)カバーは、再共済・再保険に関する債務の不履行のおそれがないように財務状況等を踏まえ、日本再共済連および国内の再保険会社を中心に調達しています。

主な集積リスクである地震災害リスクおよび台風災害リスクについては、自然災害リスクの特性を踏まえ主に超過損害額方式(1災害につき一定額を超過した損害額の一部を出再によりカバーする方式)により出再しており、その保有額・出再額は、リスクモデル等による大規模災害の定量評価にもとづき、出再コスト、異常危険準備金の積立水準、大規模災害発生時の収支への影響などを考慮して決めています。

(2)資産運用リスク管理

市場リスク、信用リスク、市場流動性リスク、不動産投資リスクなどが顕在化することにより、保有する資産の価値が変動または減少するリスクを資産運用リスクといいます。

市場環境の変化や運用手段の多様化・高度化に伴い資産運用に関するリスク管理の重要性はますます高まってきており、当会は、ALM手法を活用して日常的にこれらのリスクの管理・把握を行っています。

(3)資金繰りリスク管理

予期せぬ資金ニーズにより資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での資産売却を余儀なくされることにより損失を被るリスクを資金繰りリスクと

います。

当会は、日々の資金繰りの状況を監視するとともに、状況に応じて適切な対応がとれるよう態勢整備を行っています。

(4) 事務リスク管理

日常の業務において役職員などが正確な事務・業務を怠る（事務過誤）、あるいは事故・不正などを起こすこと（不祥事）により業務遂行に支障をきたし経済的・社会的損失を被るリスクを事務リスクといいます。

当会は、組合員の満足度を向上させるために、コンプライアンスの取り組みと連携して、お客さまへの対応および事務処理について各種規程・規則・マニュアルなどの整備を行い、その定めに準拠した業務の実践を徹底することによりリスクの顕在化を未然に防止し、問題が発生してしまった場合は、情報を共有化して再発防止の対策を講じています。

また、内部監査により適正な業務と事故防止が確実に行われるよう牽制体制を整えています。

(5) システムリスク管理

コンピューターシステムのダウンまたは誤作動などのシステム不備、さらにコンピューターが不正に使用されることにより損失を被るリスクをシステムリスクといいます。

当会は、大規模地震などの緊急時におけるコンピューターシステムへの対応を定めた「情報システムの非常災害対応計画」などを整備し、迅速な対応が可能となるよう態勢を構築しています。

また、システム不備および不正使用、サイバー攻撃といった課題に対し、各種セキュリティ対策を実施するとともに、マニュアルなどによる適切な業務の徹底および役職員への教育研修をすすめ、リスクの顕在化を未然に防止し、問題が発生した場合には、迅速な対応と復旧および再発防止のための態勢を構築しています。

なお、内部監査や監督省庁の監督・検査などにより、客観的な視点からシステムリスク管理態勢や管理手法が適切かどうか、内部統制の仕組みは遵守されているかなどの評価を受け、適切なシステムリスク管理態勢の構築に向けての取り組みもすすめています。

3. 消費生活協同組合法第50条の12第1項第1号の確認(第三分野共済の共済契約に係るものに限る。)の合理性および妥当性

(1) 第三分野における責任準備金の積立の適切性を確保するための考え方

第三分野共済の共済契約について、第三分野共済の負債十分性テスト・ストレステストを法令および内部規程にもとづき実施し、共済事故の予定発生率が将来の共済事故発生率を十分にカバーし、責任準備金が適切に積み立てられていることを確認しています。

(2) 負債十分性テスト・ストレステストにおける危険発生率等の設定水準の合理性および妥当性

第三分野共済の負債十分性テスト・ストレステストに使用する契約高、契約区分および計算基礎率などについ

ては、法令および内部規程にもとづき設定しています。特に、危険発生率は、契約区分ごとに、当会における共済事故発生率の実績をもとに、将来における年齢構成や共済事故発生率の変化および不確実性を考慮した設定となっており、合理的かつ妥当なものとなっています。

(3) 負債十分性テスト・ストレステストの結果

第三分野共済のストレステストの結果、第三分野共済のストレステストに係る異常危険準備金の積立は発生しませんでした。その結果、負債十分性テストによる事後検証の対象となる契約区分はありませんでした。

4. コンプライアンス領域における取り組み:事業の前提としてのコンプライアンスを徹底

(1) コンプライアンスへの取り組み

こくみん共済 coop は内部の管理体制を強化し、事業運営において法令・社会規範・諸規則などを遵守することはもちろん、社会的な要請や組合員・お客さまからの期待に応えていく事業体としてコンプライアンスの組織風土の醸成を図っています。

共済事業は、組合員の皆さまからの信頼により成り立ち支えられているものです。また、共済事業は、公共性の高い事業であることから、誠実な生協組織として事業を継続的に運営し、社会的責任を果たしていくことが重要な課題です。

当会では、コンプライアンスを経営活動の重要課題の一つとして位置づけ、2002年10月にコンプライアンス推進体制を確立して取り組みを始めました。

また、内部のリスクを早期に発見し、適正に措置するなど自浄作用を発揮させるための仕組みとして、内部通報・相談制度である「ヘルプライン制度」の運用を2006年4月に

開始しました。

2007年6月には、当会の社会的使命や果たすべき役割を明確にしつつ、コンプライアンス活動を展開していくための指針として、「コンプライアンス基本方針」および「役職員行動基準」を定め、2010年4月には「コンプライアンス規程」を定めました。

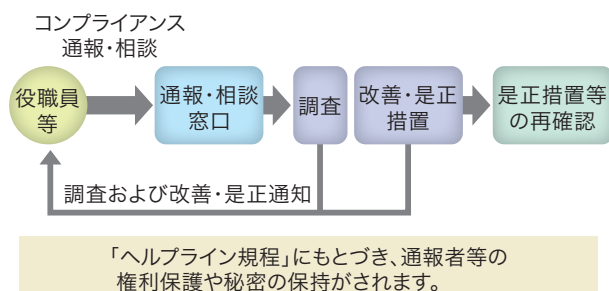
組合員・お客さまからの安心と信頼に対する期待に応えるために、全役職員のコンプライアンス意識の向上を図る機会として、毎年、コンプライアンス推進月間を設定し、教育啓発活動をはじめとして積極的にコンプライアンスを推進しています。

(2) ヘルプライン制度

ヘルプライン制度は、公益通報者保護法およびその趣旨により事業者求められる事項について制度として整備したものです。コンプライアンス経営の健全性向上を図り、社会的信頼に応えていくことを目的とし、次の課題の達成を目指しています。

- ①組織的または個人的な法令違反や不正行為等の情報を収集する仕組みを整備する。
- ②コンプライアンス・リスクを早期に発見し、自らその改善、是正を図る。
- ③コンプライアンス・リスクの未然防止に努める。
- ④コンプライアンスの組織風土づくりのための環境整備を図る。

■制度の基本的な流れ



(3) 個人情報の保護

組合員・お客さまに安心して各種事業を利用いただけるよう、個人情報管理・保護体制の強化に取り組んでいます。

当会は、2005年4月の個人情報保護法の施行に伴い「個人情報保護方針」、および「個人情報保護規程」を定めました。また、2016年1月のマイナンバー制度の開始に伴い「個人情報保護方針」を「個人情報および特定個人情報にかかる保護方針」に改正し、新たに「特定個人情報保護規程」を定めました。当会ではこれらの方針・規程等にもとづき、組合員・お客さまからお預かりしている大切な情報の適正な利用と管理・保護の徹底に努めています。

また、個人情報保護法および各省庁ガイドラインにもとづく個人情報の管理・保護対策を講じるとともに、安全管理措置などの強化に向けた自主的な取り組みをすすめています。

①組合員・お客さまの個人情報の取り扱い

「個人情報および特定個人情報にかかる保護方針」を、ホームページ上で公表するとともに、ショップ窓口などにおいては組合員・お客さまの目に触れやすい場所に掲示して、組合員・お客さまの個人情報の取り扱いの周知に努めています。

②個人情報保護の責任体制

組合員・お客さまの個人情報の保護・管理に向けた責

任体制は、「個人情報保護規程」にもとづき次のように整えています。

- ア) 個人情報の管理を統括する業務については、コンプライアンス統括責任者がその任にあたり、個人情報の安全管理措置、責任体制、教育研修など個人情報保護全般にわたり責任を負うものとします。
- イ) 本部・統括本部等における個人情報の管理を統括する業務については、コンプライアンス責任者がその任にあたります。
- ウ) 個人情報の適切な管理のための業務については、コンプライアンス推進責任者がその任にあたります。

③個人情報の安全管理措置

個人情報の流出や漏えいの防止、安全管理措置を講じるために、2005年4月に「情報セキュリティ基本方針」および「情報セキュリティ規程」を定め、個人情報を取り扱う情報システムや会館（事務所）・施設などへの物理的な対策、役職員の教育など人的対策、不正なアクセスを防止するための技術的な安全管理対策などを継続的にすすめています。

(4) 反社会的勢力への対応

こくみん共済 coop は、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体に対し、「反社会的勢力による被害を防止するための基本方針」を定め、断固とした姿勢で臨んでいます。

▶▶▶▶▶▶▶▶ 反社会的勢力による被害を防止するための基本方針 ◀◀◀◀◀◀◀◀

①組織として対応します。

反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、担当者や担当部署だけに任せるのではなく、組織全体として対応するとともに役職員の安全を確保します。

②外部専門機関と連携します。

反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部の専門機関と意思疎通を行い、緊密な連携関係を構築します。

③取引を含めた一切の関係を遮断します。

反社会的勢力とは一切の関係をもちません。また、反社会的勢力であると知らずに関係を有してしまった場

合は、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で速やかに関係を解消します。

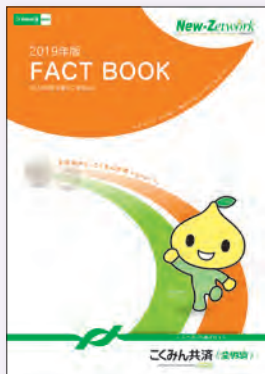
④有事における民事と刑事の法的対応を行います。

反社会的勢力の不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行うこととし、あらゆる民事上の法的手段を講じるとともに、積極的に被害届けを出すなど、刑事事件化も躊躇しません。

⑤裏取引や資金提供は絶対に行わない。

反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とするものであっても、事案を隠蔽するために裏取引や資金提供を行うなどの行為は絶対行いません。

こくみん共済 coop は、「広く社会に開かれた組織」として、次の資料により事業や経営、活動状況などについての情報開示を行っています。「こくみん共済 coop ファクトブック」は、厚生労働省令で定められた業務および財務の状況に関する事項を掲載しています。これらの資料以外にも、各統括本部、職域事業本部、職域本部、会員単協では数多くの情報紙・誌を発行しています。



こくみん共済 coop ファクトブック
年1回
報道機関・ファイナンシャルプランナー等の
オピニオンリーダー向けに発行



こくみん共済 coop ガイド
年1回
組合員・一般生活者向けに発行



Annual Report
(英文/年次報告書)
年1回
海外向けに発行



セイフティ・ファミリー
組合員向けに発行



NEWS FILE
年6回
ファイナンシャルプランナー等の
オピニオンリーダー向けに発行



News&Communication
随時(2018年度は20回)
報道機関向けに発行



機関誌「こくみん共済 coop」
年2回
協力団体向けに発行



社会貢献活動レポート
年1回
協力団体・報道機関等向けに発行

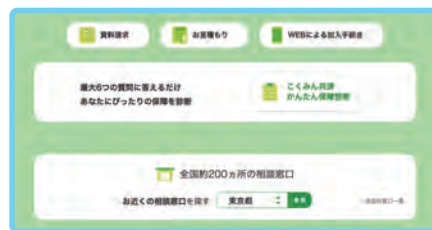


「組合員・お客さまの声」報告書
年1回
組合員・一般生活者向けに発行

■ホームページ <https://www.zenrosai.coop>

ホームページでは、共済商品の案内や掛金見積もり、申込手続き、また共済金請求や住所変更などの受け付けなどを行っています。

その他にも、当会からのお知らせの掲載や、暮らしの安心に寄り添うコンテンツなど情報発信の充実に努めています。



資料請求や掛金見積もり、申込手続きができます。
お近くの窓口の検索も可能です。

■組合員の皆さま

- 共済金請求受付
24時間共済金請求の受付ができます。
- 各種手続き
各種手続きの方法を紹介しています。
住所・電話番号の変更はWEBでお手続き可能です。
- マイページ
ご契約内容の確認がいつでもできます。

また、ホームページではお役立ち情報の発信として以下のコンテンツをご用意しています。

■あんしんのタネ

<https://www.zenrosai.coop/anshin>



暮らしの中にあるさまざまな不安や、保障に対する疑問を、少しでも安心に変え、心や生活を豊かにする「タネ」をお届けしています。

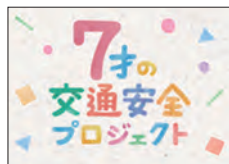
〈あんしんのタネでお届けする情報〉

- 生きるヒント
十人十色の人生を紹介するなど、すこやかな毎日のための学びを共有します。
- あんしんのヒント
より安心な暮らしのために役立つ情報をお届けしています。
- 保障のヒント
保障に関する疑問や不安を少しでも解消できるような情報をお届けしています。
- 子どもと豊かに
子どもとの時間を、より思い出深いものにするためにお手伝いしています。

●7才の交通安全プロジェクト

<https://www.zenrosai.coop/anshin/7pj>

未来ある子どもたちを、みんなで事故から守って
いくための情報や活動を
紹介しています。



●みんなの防災

<https://www.zenrosai.coop/stories/bousai>

いつ起こるか分からない
災害に対して、防災・減
災のためにできることを
紹介しています。



■ピットくんの森

<https://www.zenrosai.coop/stories/pit>

ピットくんの森ではピットくんと遊べるコンテンツのほか、さまざまなダウンロードコンテンツをご用意しています。



生協の共済事業の特質を活かして、生命、損害両分野から賠償の分野にわたるまで、組合員の皆さまの生活全般に関する共済事業を実施しています。

1 共済商品の特長

※各商品の詳細については、最寄りの窓口またはホームページなどでご確認ください。



人の保障

当会が提供している遺族保障、医療保障、障がい・介護保障、老後保障の商品の特長を、個人向け共済と団体向け共済に分けて紹介します。

(1) 個人向け共済

より多くの方が安心できる共済となるため、組合員の声を受け、「こくみん共済」「総合医療共済」「せいめい共済」をリニューアルしました。

NEW

こくみん共済

個人定期生命共済・こども定期生命共済
熟年定期生命共済・傷害共済・個人賠償責任共済
終身生命共済・個人長期生命共済



特長

- 当会が提案する「保障設計」の考え方にもとづき、0歳のお子さまからシニアの方まで、年齢や保障目的に合ったタイプをご用意しています。
- 各タイプの組み合わせで幅広いニーズにお応えすることで、一人一人に合ったムリのない必要な保障を実現します。
- 『こども保障タイプ』は、お子さまの保障に加え、育児の悩みから学習相談までサポートする「こども相談室」が利用できる、子育て世帯を応援するタイプです。
- 『終身医療保障引受基準緩和タイプ』には、持病や既往症のある方でも引受基準の緩和により簡単な告知でお申し込みいただけます。

▼ 備えたいリスクに合わせて、ラインアップから充実の保障を選べます。



お子さまの保障

こども 保障タイプ

こども保障
満期金付タイプ

こども保障タイプご加入者さま専用サービス

相談
無料

こくみん共済
こども相談室



医療費の備え

医療 保障タイプ

がん 保障 プラス

終身医療 保障タイプ

終身医療 保障

引受基準緩和タイプ



自分や家族のために

総合 保障タイプ



65歳からの備え

シニア総合 保障タイプ

シニア医療 保障タイプ



けがや賠償のリスクに

傷害 タイプ

傷害W タイプ

個人賠償 プラス

NEW

総合医療共済

終身生命共済・個人長期生命共済

終身 医療プラン

定期 医療プラン



特長

- 終身型と定期型(5年・10年)があります。
- 入院・手術や先進医療の保障はもちろんリスクの高い三大疾病(急性心筋梗塞・脳卒中・がん)や、女性特有の病気にも備えられます。また、入院・手術などに絞ったシンプルなプランや、介護保障もご用意しています。

〈終身医療プラン〉

- 一生涯続く保障を5つのタイプから選べるプランです。必要な備えに応じて単独でも、組み合わせても加入できます。

〈定期医療プラン〉

- 基本保障に特約を組み合わせることで、一人一人に合った保障を実現する自由度の高いプランです。

終身 引受基準緩和型プラン



特長

- 年齢とともに高まる疾病リスクに備える終身型の医療保障です。
- これまで健康上の理由で共済加入をあきらめていた方も、引受基準の緩和により簡単な告知でお申し込みいただけます。
- 不慮の事故で所定の障がいの状態になったとき掛金の払い込みは免除され、そのまま一生涯保障が続きます。

NEW

せいめい共済

終身生命共済・個人長期生命共済



特長

- 終身型と定期型(5年・10年)があります。
- リビングニーズ特則が利用できます。

〈終身生命プラン〉

- 一生涯保障が続き、更新による掛金のアップはありません。
- 病気などの死亡保障として、最高2,000万円まで選べます。
- 介護費用に備える新設の「介護タイプ」もご用意しています。

〈定期生命プラン〉

- 病気などによる死亡保障として、最高3,000万円まで選べます。

ねんきん共済

個人年金共済

特長

- 老後の年金保障に死亡保障がついた共済制度で、最高年額は90万円です。
- 確定年金と終身年金の2種類あり、暮らしの変化に合わせた自由な設計ができます。
- 公的年金の受給開始までの備えとして活用できます(確定年金)。
- 個人年金保険料控除の対象になります(税制適格タイプ)。

(2) 団体向け共済

団体生命共済

団体定期生命共済

特長

- 団体としてまとまって加入し、死亡、障がい、医療などの万一に備えるための、団体の構成員が相互にたすけあう共済制度です。
- 最高5,000万円の死亡・重度障がい保障(基本契約)をベースに、団体ごとに病気入院特約や傷害特約などの特約を付帯できます。
- 同じ団体に所属している構成員なら、年齢や性別にかかわらず掛金は同じです(団体の口数平均年齢で掛金が決まります)。
(注)年齢と性別ごとに掛金が異なる年齢群別掛金の仕組みもあります。
- 団体の構成員と一緒に配偶者とお子さまも加入でき、家族ぐるみで、大きな安心が得られます。

新離職者団体生命共済

団体定期生命共済

特長

- 在職中に団体生命共済に加入していた契約者と配偶者のための退職後の共済制度です。満55歳～満65歳の契約者とその配偶者が加入でき、最高満80歳まで更新できます。
- 契約は1年ごとの自動更新です。
(注)満71歳の更新日に保障内容・掛金が変わります。
- 死亡・重度障がい(基本契約)は、最高500万円まで、入院(災害入院特約・病気入院特約)は、1日あたり最高5,000円まで保障します。

新団体年金共済

新団体年金共済

特長

- 団体でまとまって加入し、無理のない積み立てで将来必要な資金づくりができます。
- 積立方法が自由で、月払い、半年払い、年払いをベースに、ライフサイクルに合わせて掛金額の増減、随時払いが活用できます。
- 積み立てた掛金を年金で受け取るプランと、受取時に医療保障、介護保障、遺族保障、年金での受け取りの中から保障を選択(年金コース以外の加入にあたっては健康状態についての告知、加入審査があります)できるプランがあります。

慶弔共済

総合(慶弔)共済

特長

- 労働組合などの団体の構成員全員で加入し、加入者やご家族の慶弔の際に、見舞金や祝金をお支払いする共済制度です。
- いろいろな型をご用意。団体のニーズに合わせて選択できます。
- 型ごとに10口まで加入できます。



住まいの保障

「住まいの共済」は火災共済と自然災害共済があります。また、エコ住宅にお住まいの方には、エコ住宅専用のプランがあります。

住まいの共済

火災共済・自然災害共済

風水害等給付金付火災共済
自然災害共済・個人賠償責任共済



特長

火災共済

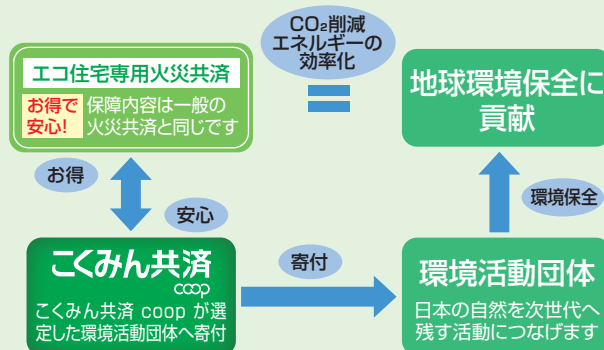
- 火災はもちろん、落雷や他人の住居からの水ぬれや風水害まで、幅広く保障します。
- 最高保障額は、住宅4,000万円、家財2,000万円。住宅・家財合わせて6,000万円の大型保障です。
- 70%以上の焼破損は全焼損扱いとする保障内容です。
- 火災などのときは、再取得価額（被害にあったものと同程度のものを取得するために必要な額として当会が定めた額）を基準に保障します。
- 風水害リスクの低いマンションには、風水害保障を不担保にして掛金をお手頃にしたマンション構造専用プラン「風水害保障なしタイプ」があります。
- 建物の柱の材質（木質など、鉄骨造、コンクリート造）、所在地などにより加入基準が設定されています。
- 「住宅+家財」「住宅のみ」「家財のみ」の3つのパターンで加入できます。
- 1口あたりの掛金は全国一律です。

エコ住宅専用プラン



エコ住宅専用 住まいの共済

- 火災共済の掛金を割引した地球環境にやさしいプランです。
- オール電化住宅などのエコ住宅専用の保障プランです。



特長

自然災害共済

- 風水害から地震、盗難、傷害まで、幅広く、きめ細かく保障されます。
- 自然災害共済は、火災共済に付帯する保障プランです。大型タイプ・標準タイプのいずれかをお選びください。
- 風水害の被害で大型タイプの最高保障額は4,200万円です。
- 地震、津波、噴火などによる損壊・焼損の被害で大型タイプの最高保障額は1,800万円です。
- 風水害リスクの低いマンションには、風水害保障を不担保にして掛金をお手頃にしたマンション構造専用プラン「風水害保障なしタイプ」があります。



くるまの補償

2019年1月にAEB割引の新設やマイカー共済ロードサービスの拡充などの改定を行いました。

NEW

マイカー共済

自動車総合補償共済



特長

- 無事故割引等級は最大22等級・割引率は最高64%と、安全運転を続ける優良ドライバーに有利です。
- 新車割引や、運転者年齢条件35歳以上補償があります。
- 人身傷害補償は過失割合にかかわらず、契約補償額の範囲内で当会の基準による実損害額で補償します。
- 車両損害補償も内容充実。一般補償に付随諸費用補償を付帯すると、代車費用や身の回り品等の損害を補償します。
- 事故時には、24時間・365日の事故受付体制。専任スタッフが適切なサポートをいたします。事故受付後は、全国ネットのマイカー共済損調サービスセンターが示談交渉を行いますので安心です。
- ドライブ中のアクシデントや故障時の対応として、マイカー共済ロードサービスをご用意しています(サービスのご利用には一部制限があります)。

自賠責共済

自動車損害賠償責任共済



特長

- 自賠責共済(保険)は、法律(自動車損害賠償保障法)により、すべての自動車に加入が義務づけられています。
- 当会の各窓口や自動車分解整備事業者共済代理店で、お手続きいただけます。

交通災害共済

交通災害共済

特長

- 交通事故に備える共済制度です。
- 年齢、健康状態にかかわらず加入でき、共済期間は1年です。
- 交通事故による最高600万円の死亡保障、1日あたり最高12,000円の入院保障のほか、通院保障および障がい保障があります。
- 6種類の型があります(都道府県により、ご加入いただけない型があります)。

2 組合員向けサービス

1. SFサービス(セイフティ・ファミリーサービス)

当会は、共済を通じてだけでなく、組合員の皆さま一人一人の毎日の暮らしに役立つサービスを展開しています。全国約1,000店(2019年8月1日現在)と提携し、宿泊施設やショッピングから、カルチャー、レクリエーション、冠婚葬祭など、暮らしを取り巻くさまざまなジャンルの幅広いサービスに

ついて、組合員だけの特別割引や特典などがご利用いただける「SFサービス(セイフティ・ファミリーサービス)」を提供しています。パソコン、スマートフォンからクーポンを取得できます。

2. 組合員(ご契約者)専用「マイページサービス」

組合員専用の「マイページサービス」にご登録いただければ、24時間いつでもどこでもご契約内容の確認などができます。スマートフォンにも対応しています。

※ご利用には、登録専用ページにて事前のお手続きが必要です。

※ご契約内容や所属している団体によってはご利用いただけない場合があります。

■ご契約一覧ページ

■組合員特典ページ



主なサービスの内容

①ご契約内容の確認

ご契約内容や保障額の合計などをご確認いただけます。

②各種手続き

住所や口座の変更や、共済掛金払込証明書(保険料控除申告用)の再発行申請ができます。

③こくみん共済の加入申込手続き

ご契約者本人の加入申込手続き(新規・追加・変更)ができます。

④こくみん共済 coop からのお知らせ

個人向けのお知らせや組合員の皆さま全体に向けたお知らせなど、さまざまな情報をご確認いただけます。

⑤組合員特典サービス

お得なクーポンやサービス情報などをご確認いただけます。

3. 健康・介護等電話相談(ほっとあんしんコール)

「総合医療共済」「せいめい共済」「ねんきん共済」「いきいき応援」(「終身共済」含む)に加入いただいている方を対象に、日常生活の中の健康上の疑問や不安などにつ

いて、気軽に相談いただける電話相談サービスを実施しています。

■電話相談サービス

①健康相談

体の異常や健康増進などに関するお問い合わせに、医師・看護師がお答えします。

②育児相談

子どもの発育や育児に関するお問い合わせに、医師・看護師がお答えします。

③介護相談

ご家族の介護や介護保険手続きなどに関するお問い合わせに、看護師・ケアマネージャーがお答えします。

24時間
・
365日

④年金相談

年金に関する一般的なお問い合わせに、社会保険労務士がお答えします。

週3回
・
当日
予約制

⑤税務相談

確定申告の手続きやその他一般的な税務に関するお問い合わせに、税理士がお答えします。

週1回
・
当日
予約制

⑥法律相談

一般的な法律相談について、弁護士がお答えします。

■電話による情報提供サービス

①全国の医療機関情報

ご希望地域の病院や診療所の情報を提供します(直接紹介や医療診断は行いません)。

②介護施設情報

ご希望地域の介護事業所などの情報を提供します(直接紹介は行いません)。

24時間
・
365日

※「ほっとあんしんコール」の受付電話番号は、ご加入後、契約証書の送付時にご案内します。

3 生活保障設計運動の展開

こくみん共済 coop は、経済環境や社会環境の変化を背景に、組合員のこれからの生活を考えるにあたって、単に国や企業・会社にたよるのではなく、組合員一人一人がどのように生きていくか、何が必要かを考え、組合員自らがその設計を行っていかねばならないと考えます。

当会では、これまでの「保障設計運動」から活動領域を拡大し、「生活保障設計運動」の提案をすすめています。

(1) 生活保障設計運動とは

組合員一人一人が、生活設計（保障計画＋資金計画）に関する知識を高め、自らのライフプランニングにより家計全般を見直し、みんなで「豊かな暮らし」を実現する取り組みを、当会では「生活保障設計運動」と呼んでいます。

(2) 生活保障プランナーの養成

職域協力団体（労働組合や共済会）においては、「保障設計運動」が福祉活動の柱として積極展開されています。

当会では、日頃から組合員の個別相談に対応されている方々（労組執行部・福利厚生担当者）を対象に、ライフプランの考え方や関連知識に関する講座を開催し、相談事例などを通じて日頃の活動にその知識を生かしていただくために、全国で「生活保障プランナー」を養成しています。

2004年8月に全国展開がスタートし、プランナー修了者は全国で21,433名となっています（2019年5月末現在）。

生涯生活保障設計運動

生涯にわたる信頼関係の実現と永続的な事業活用

生活保障設計運動

生活設計（保障計画・資金計画）の提案

保障設計運動

保障の最適化と家計支出の軽減



「生活保障プランナー」は、2004年度からスタートしたこくみん共済 coop 認定のライセンスです。具体的には、公的なFP（ファイナンシャル・プランナー）資格を持った当会職員が、FP単元に準拠した「オリジナルテキスト」を使って、ライフプランや生活保障設計運動を中心に講義を行っています。

講座は、標準講座（8時間）と基本講座（2時間）を用意しています。

4 保障の考え方

こくみん共済 coop では、自分を取り巻くリスクとそのリスクに対する備え（＝保障）全体を認識することにより、保障の充実と家計支出の軽減を図ることをすすめています。

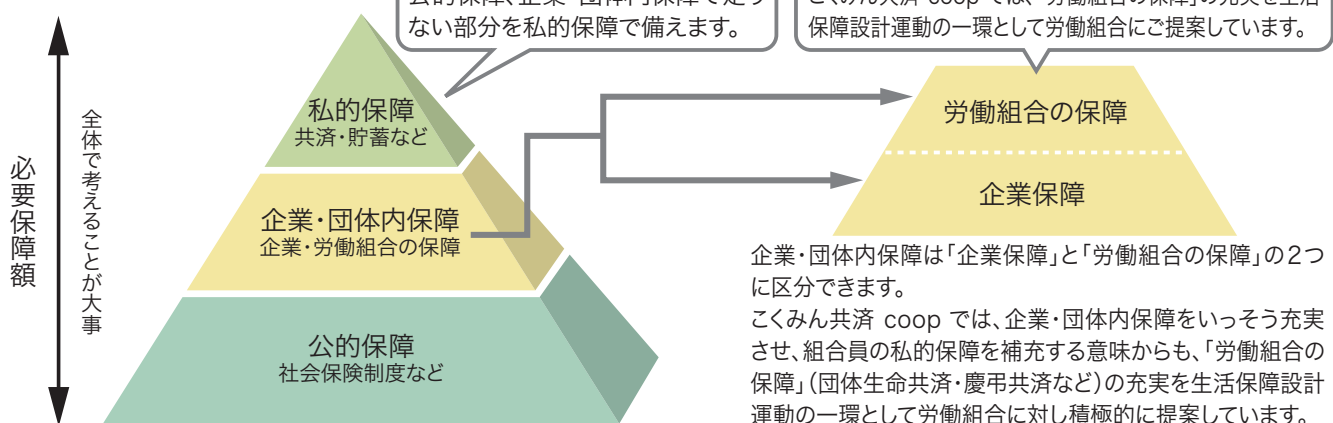
【公的保障、企業・団体内保障をベースに私的保障を考えましょう】

私たちの生活を取り巻くすべてのリスクに対する保障を「私的保障（共済や貯蓄など）」だけで補おうとするのではなく、「公的保障」、「企業・団体内保障」を含めてトータルに必要な保障を考え、リスクに備えることが大切です。考えるポイントは、公的保障制度や企業・団体内保障制度の仕組みや

保障内容を知り、それでも足りない部分を「私的保障」で備えることです。

当会が提案する「生活保障設計運動」は、こうした考え方にもとづき、ムリなく準備できる本当に必要な保障について、組合員の皆さまとともに考えることを目指しています。

■リスク（不安）とその対策



5 共済の推進

1. 共済の推進活動

生活協同組合であるこくみん共済 coop を構成するのは、当会の会員共済生協の組合員です。この組合員が職場や地域において、それぞれに自主的な運営組織に参加しながら、当会の活動を支えています。

①職場での推進

組合員の組織として、労働組合や事業所単位に「協力団体」（購買生協という共同購入組織である「班」に相当）という形で登録し、こくみん共済 coop や共済の紹介など、各種活動を推進しています。

②地域での推進

当会に共感していただいた方を「地域推進員」として登録し、地域住民に対してこくみん共済 coop や共済の紹介など、各種活動を推進しています。

③窓口での推進

保障に関する相談や手続きが行える窓口（共済ショップなど）を全国約200カ所に開設しています。

④共済代理店での推進

全国13の労働金庫では、共済代理店として「ろうきんローン専用 住まい共済」などの募集業務を行っています。ま

た、全国の自動車分解整備事業者共済代理店（2019年5月末現在 1,097工場）では、自賠責共済の募集業務を行っています。これらの共済代理店においては、お客さまの希望に応じて当会の会員共済生協の組合加入の取り次ぎを行っています。

生協共済代理店では、コープ共済連が統括代理店となり、128の地域生協においてCO・OP火災共済、CO・OP生命共済《新あいあい》の呼称で、当会の元受制度の募集業務を行っています。

⑤ホームページでの推進

各種共済の資料請求や掛金見積もり、申込手続きなどを24時間365日受け付けしています。

⑥広告宣伝活動

新聞などへの広告掲載やチラシの配付を行っています。

勧誘方針

1 消費生活協同組合法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守し、適正な共済の推進に努めていきます。

2 組合員の皆さまに共済内容を正しくご理解をいただくために、説明内容や説明方法を工夫し、組合員の皆さまの意向と実情にそった適切な共済が選択できるよう努めていきます。

3 共済の推進にあたっては、深夜や早朝など組合員の皆さまの迷惑となる不適当な時間帯には行いません。

4 組合員の皆さまと直接対面しない共済推進（郵送加入等）を行う場合は、説明内容等を工夫し、組合員の皆さまにご理解いただけるよう努めていきます。

5 共済事由が発生した場合におきましては、迅速かつ確かな共済金の支払いに努めていきます。

6 プライバシー保護の重要性を認識し、組合員の皆さまの情報については、適正かつ厳正な管理に努めていきます。

7 組合員の皆さまのご意見等の収集に努め、今後の共済開発や推進に反映していくよう努めていきます。

2. 新しく組合員になれる方へ（出資金について）

当会の会員共済生協に出資金をお支払いいただければ、組合員となることができ、各種共済に加入できます。

当会は消費生活協同組合法にもとづき、非営利で共済事業を営む生活協同組合の連合会です。生活協同組合は、組合員の参加により運営されています。新しく組合員になれる方には、生活協同組合運営のために出資（1,000円以上）をお願いしています（出資金は1口100円で、最低1口以上の出資が必要です）。

なお、すべてのご契約を解約された場合、または契約が

失効となった場合などで、引き続き事業をご利用されない場合には、組合員出資金返戻請求の手続きを行っていただきます。

また、3年以上事業を利用されず、住所変更の手続きをいただいていない場合には、脱退の予告があったものとみなし、脱退の手続きをさせていただく場合があります。

3. 申込手続きと注意喚起情報など

①申込手続き

当会の会員共済生協の組合員となっていただいたうえで、加入申込書に必要事項を記入し、共済掛金をお支払いいただきます。契約が成立した場合は「共済契約証書」を発行します。

②契約概要と注意喚起情報について

ご契約に際して特に確認いただきたい事項を「リーフレット（ご契約のてびき）」に、契約概要および注意喚起情報として記載しています。また、加入後に「ご契約のしおり」を送付し内容の確認をお願いしております。

共済金の請求は、共済契約者（または共済金受取人）からの共済事故発生の連絡（受け付け）に始まり、以降、ご加入いただいている共済契約の保障内容に応じたお支払いをすすめます。なお、各種共済金は事業規約に定められた共済金受取人に対してお支払いします。



人の保障

共済金センター

☎0120-580-699

受付時間 平日9:00～19:00
土曜9:00～17:00
(日曜・祝日・年末年始はお休み)

こくみん共済・総合医療共済・せいめい共済など

病気・けがによるご請求

病気やけがによる、共済金請求の手続きについてご案内します。

●例えばこんなとき、ご連絡ください

病気やけがでの
入院

病気やけがでの
手術

死亡

職場の労働組合や社員会等の団体を通じてご加入いただいた方へ
手続きについては、所属団体の窓口にお問い合わせください。

step 1 準備

共済契約証書を事前にご用意いただくと、手続きがスムーズになります。

step 2 こくみん共済 coop へのご連絡

電話 ホームページ 窓口

病気やけがの状況などをご連絡ください。
ご連絡いただきました内容を元に、共済事故の受付処理を行います。
処理が完了次第、共済金のご請求に必要な書類などをお送りします。

step 3 書類の記入と提出

当会よりお送りした書類に必要な事項をご記入・押印のうえ、ご返送ください。

※ご請求に必要な書類は、傷病の原因や状況により異なります。

step 4 〈手続きの完了〉共済金のお支払い

提出いただいた書類にもとづき、当会で内容を確認したうえで、共済金をお支払いします。



住まいの保障

住宅損害受付センター

☎0120-131-459

受付時間 24時間365日

住まいる共済（火災共済・自然災害共済）

火災・自然災害などの住宅被害によるご請求

火災や自然災害などにより、住宅被害を受けた場合の共済金請求の手続きについてご案内します。

●例えばこんなとき、ご連絡ください

火災

落雷

暴風雨

降ひょう

地震

盗難

職場の労働組合や社員会等の団体を通じてご加入いただいた方へ
手続きについては、所属団体の窓口にお問い合わせください。

step 1 準備

共済契約証書を事前にご用意いただくと、手続きがスムーズになります。

step 2 こくみん共済 coop へのご連絡

電話 ホームページ 窓口

被害状況などをご連絡ください。

step 3 被害状況の確認（こくみん共済 coop）

原則として、担当者が直接被害状況などを調査します。その際に、立会いをお願いすることがあります。

step 4 書類の記入と提出

当会よりお渡した書類に必要な事項をご記入・押印のうえ、ご返送ください。
消防署が発行する罹災証明書などの添付書類が必要となることがあります。

step 5 〈手続きの完了〉共済金のお支払い

提出いただいた書類にもとづき、当会で内容を確認したうえで、共済金をお支払いします。



くるまの補償

マイカー共済事故受付センター
☎0120-0889-24
受付時間 24時間365日

マイカー共済など

自動車事故によるご請求

自動車事故を起こされたときや受けてしまったときの共済金請求の手続きについてご案内します。

step 1 準備

共済契約証書を事前に用意いただくと、手続きがスムーズになります。

※必ず事前にお近くの警察に事故の届け出をしてください。

step 2 こくみん共済 coop へのご連絡

電話 ホームページ 窓口

※直ちにご連絡いただけない場合でも、事故発生後24時間以内にご連絡ください。

step 3 事故対応

ご自身の損害や相手方への対応について具体的に打ち合わせします。
共済金を請求いただく書類の提出が必要となることがあります。

step 4 〈手続きの完了〉共済金のお支払い

提出いただいた書類と合意された内容にもとづき、当会で内容を確認したうえで、共済金をお支払いします。

1. マイカー共済のサービス

「マイカー共済」にご加入いただいている方の事故対応サービスでは、迅速かつ適切な損害調査サービスの提供を心がけています。全国のどこで事故が発生しても、速やかな事故処理ができるように全国76カ所の損調サービスセンターに約800名のスタッフを擁し、事故処理とご相談に応じています。また、「マイカー共済事故受付センター」を設置し、総員約150名体制で、24時間*365日の事故受付・相談サービスを実施しています。

※自動車事故等の相談サービスは9:00～21:00のみの対応。

マイカー共済ロードサービス

ドライブ中のアクシデントや故障時の対応として、マイカー共済ロードサービスをご用意しています(サービスの利用には一部制限があります)。

- ・自力走行不能な場合のレッカー搬送
- ・30分以内の路上クイックサービス(一部有料)
- ・燃料切れ時ガソリンなどお届けサービス(1共済契約期間1回のみ、10Lまで無料)

☎0120-889-376
(携帯電話、PHSからもご利用いただけます)

24時間コールサービス

ガソリンスタンド、宿泊施設、タクシー会社、レンタカー会社、鉄道会社、航空会社の電話番号案内サービスです。

☎0120-889-376
(携帯電話、PHSからもご利用いただけます)

交通事故証明書取得サービス

共済金の請求に伴う「交通事故証明書」の取得は、こくみん共済 coop が代行します。

2. マイカー共済の事故時の対応

事故発生時

事故受付

事故受付

「マイカー共済事故受付センター」が、24時間365日受け付けています。

☎0120-0889-24*

※携帯電話、PHSからもご利用いただけます。
IP電話等、ご利用いただけない場合は、03-6628-4600(有料)までお願いします。

現場急行

現場急行サービス(24時間365日)

事故現場からご連絡をいただき、お客さまの要請(一定要件にもとづく)があれば当会が委託したスタッフが現場へ駆けつけ、事故状況やお困りの点をお聞きし、サポートします。

対応・示談

事故初期対応

土・日・祝日(9:00～21:00*)もサポート

※19:00までにご連絡いただいた場合の対応時間です。

人身事故や緊急を要する場合、代車手配や病院への連絡、相手方への対応など、事故の初期対応を電話等でサポートします。

示談交渉

示談交渉サービス

事故受付後は、全国のマイカー共済損調サービスセンターが示談交渉サービスを行います(対人・対物賠償事故に限ります)。

事故後のフォロー

事故の相談

自動車事故等の相談サービス

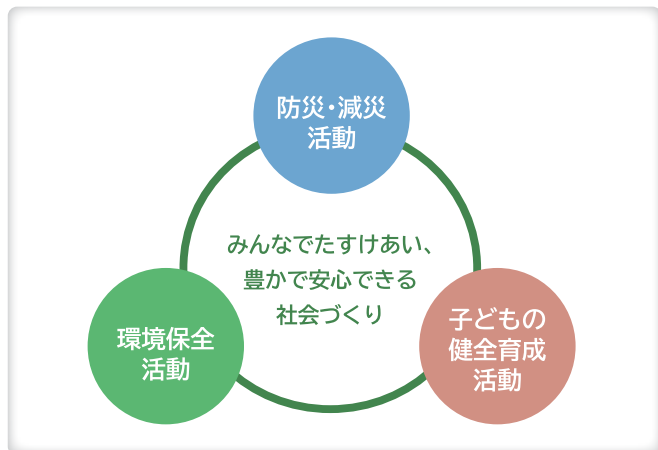
「マイカー共済事故相談ダイヤル」が、交通事故に関する質問や相談にお応えします。

☎0120-8740-16

(携帯電話、PHSからもご利用いただけます)
9:00～21:00 365日受付

7 社会活動

こくみん共済 coop は、「みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり」という理念にもとづき、積極的に地域社会に貢献する活動を展開しています。豊かで安心できる社会が形成され継続するために、「防災・減災活動」「環境保全活動」「子どもの健全育成活動」を重点分野と位置づけ、セーフティーネットづくりに向けて地域のさまざまな課題に取り組んでいます。



(1) 防災・減災活動～ぼうさいカフェ～

こくみん共済 coop は、内閣府が国民の防災意識向上を目的に、出前講座として推進している「ぼうさいカフェ」を2008年2月から実施しています。

楽しく分かりやすくをモットーに非常食の試食や専門家などによる講演会、防災科学実験ショー、防災ゲームなど、さまざまなイベントを組み合わせ、子どもから大人まで、家族連れでご参加いただけるようなプログラムで、全国各地で開催しています。

奈良推進本部では、2018年11月に他団体との共創活動として、防災啓発イベント「-紡いでゆく、みんなの防災- 防災ヴィラ」を開催しました。



(2) 環境保全活動～社会貢献付 エコ住宅専用 住まいる共済～

社会貢献付 エコ住宅専用 住まいる共済は、社会に役立つ共済商品として、契約状況および毎年の決算に応じて環境活動団体へ掛金の一部を寄付する共済です。通常の火災共済と同じ保障内容で掛金は割引になる社会にも組合員にも優しい共済商品です。

2018年度は、環境活動を展開する次の3団体に、総額2,000万円を寄付しました。

- ①公益社団法人 国土緑化推進機構
- ②公益財団法人 日本環境協会
- ③公益財団法人 日本自然保護協会

(3) 子どもの健全育成活動

①文化フェスティバル

“次代を担う子どもたちとご家族に、良質な文化芸術に触れ豊かな心を育んでいただきたい”という願い

を託し、毎年開催しています。2018年度も多くの皆さまに多彩な演目を楽しんでいただきました。

②1日お母さん大学

「1日お母さん大学」とは、多くのお母さんが地域の方々々と気軽に集い、ともに学び、つながりあう場として開催している子育て講演会や食育講座です。2018年度は、広島・岡山・愛知で開催しました。

(4) 地域貢献助成事業

本助成事業は、1992年から環境問題などに取り組む団体を対象にスタートし、現在は「防災・減災活動」「環境保全活動」「子どもの健全育成活動」に取り組む団体を対象に行っています。

2018年は、「人と人とがささえあい、安心して暮らせる未来へ」をテーマに、地域で活動するNPO法人や市民活動団体などを対象に、助成により活動の充実・発展を希望する団体を募集しました。

113団体の応募をいただき、その中から厳正なる審査の結果、73団体を選定し、総額19,250,140円を助成しました。

■応募状況および選考結果

応募総数	助成団体数	助成金額
113	73	19,250,140円

(5) 社会福祉団体への支援

1981年から「障がい者」「高齢者」「災害対策」を対象とした支援活動を行っている社会福祉法人などの団体を継続して支援しています。2018年度も外部有識者等による審査委員会にて25団体を選定し助成金を交付しました。

(6) その他の取り組み

①7才の交通安全プロジェクト

くるまの共済事業を行う協同組合として「未来ある子どもたちを交通事故から守りたい」という思いから、歩行中の交通事故が多い7才児を中心に、みんなで子どもたちを事故から守っていく取り組みとして2019年1月からスタートしました。2018年度は、約10万本の横断旗を全国の児童館などに寄贈することができました。

②インターンシップ

学生の就業体験支援の一環として、毎年インターンシップ実習生の受け入れを夏休み期間に行っています。実習内容は、賀川豊彦記念松沢資料館を訪問し、協同組合について学び、また、協力団体訪問等の業務を実体験するカリキュラムを盛り込んでいます。

③「ICMIF 5-5-5マイクロ保険開発戦略」への支援

「ICMIF 5-5-5マイクロ保険開発戦略」は、新興5カ国（コロンビア、インド、ケニア、フィリピン、スリランカ）において、それぞれ5年間、低所得者層500万世帯への相互扶助型マイクロ保険の普及を目指す活動です。当会は、同戦略プロジェクトに参画し、活動資金の援助を行っています。ICMIF（国際協同組合保険連合）の各会員組織のさまざまな支援により、これまでに新興国の低所得者層約120万世帯・約610万人に相互扶助保険や保障に関する教育・啓発活動が広がっています。

8 各種お問い合わせ・連絡窓口

■資料のご請求、ご契約内容の確認や変更などの各種手続きに関するお問い合わせ・ご相談

お電話の場合

お客様サービスセンター

☎0120-00-6031

受付時間

平日9:00～19:00 土曜9:00～17:00(日曜・祝日・年末年始はお休み)
※自動音声でご案内後、担当者におつなぎします。

窓口の場合

**都道府県推進本部・支所・
共済ショップ などの窓口**

お近くの相談窓口はホームページから確認いただけます

受付時間

窓口により異なります。各窓口まで
お問い合わせください。

トップページ ▶ お問い合わせ ▶ ご来店(全国の窓口)

ホームページの場合

右記の手続きができます。

ホームページ(URL)

https://www.zenrosai.coop

■各種共済商品の資料請求

■住所変更※

■振替口座変更届のご請求

※住まいる共済にご契約されている方や海外へのご転居など、受け付けできない
場合があります。詳しくは、ホームページにてご確認ください。

■病気やけが、住宅損害、自動車事故にあわれたとき

病気やけがに関する
共済金請求受付ダイヤル

こくみん共済 coop 共済金センター

☎0120-580-699

受付時間

平日9:00～19:00 土曜9:00～17:00(日曜・祝日・年末年始はお休み)
※自動音声でご案内後、担当者におつなぎします。

ホームページでも受け付けしています

トップページ ▶ お問い合わせ ▶ 病気やけがの共済金請求

住宅損害に関する
事故受付専用ダイヤル

住宅損害受付センター

☎0120-131-459

受付時間

24時間・365日

ホームページでも受け付けしています

トップページ ▶ お問い合わせ ▶ 住宅被害

マイカー共済の
事故受付専用ダイヤル

マイカー共済事故受付センター

☎0120-0889-24

受付時間

24時間・365日

ホームページでも受け付けしています

トップページ ▶ お問い合わせ ▶ 自動車事故

■苦情に関する受付窓口

お客様相談室

お客様相談室

☎0120-603-180

●当会では、組合員の皆さまが安心して各種共済をご利用いただき、よりご満足いただけるサービスを提供するため、苦情の受付窓口を開設しております。

●苦情は、受付専用窓口の「お客様相談室」へご相談ください。

受付時間

平日9:00～17:00(土曜・日曜・祝日・年末年始はお休み)

●ホームページでも受け付けしております。

ホームページ(URL)

https://www.zenrosai.coop

トップページ ▶ お問い合わせ ▶ お客様の声受付・
苦情(ご不満のお申し出)

受付時間

24時間・365日

裁定・仲裁の申立手続き

一般社団法人 日本共済協会 共済相談所 ☎03-5368-5757

苦情などのお申し出につきまして、当会で解決に至らなかった場合、第三者機関として「日本共済協会 共済相談所」をご利用いただくことができます。

共済相談所では、裁定または仲裁により解決支援業務を行っています。

なお、共済相談所は「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR促進法)にもとづく
法務大臣の認証を取得しています。

受付時間

平日9:00～17:00(土曜・日曜・祝日・年末年始はお休み)

※ただし、自動車事故の賠償にかかわるものはお取り扱いしておりません。

(2019年10月1日現在)

本部

本部

渋谷区代々木 2-12-10
03-3299-0161

北海道・東北統括本部

北海道・東北統括本部

仙台市青葉区本町 1-10-29
022-262-7750

北海道推進本部

札幌市白石区菊水3条 4-1-3
011-821-6031

道央支店・札幌支所 011-821-6031
小樽支所 0134-33-6894
苫小牧支所 0144-32-4711
室蘭支所 0143-45-4728
岩見沢支所 0126-25-3292
道東支店・釧路支所 0154-25-6031
北見支所 0157-25-5150
帯広支所 0155-23-5006
道北支店 0166-25-0345
道南支店 0138-30-6031

青森推進本部

青森市本町 3-4-17
017-723-6031

青森支所 017-723-6031
八戸支所 0178-47-0631
弘前支所 0172-37-0631
五所川原支所 0173-33-6031
むつ支所 0175-33-8631
十和田支所 0176-22-6031

岩手推進本部

盛岡市開運橋通 1-1
(アクア盛岡ビル7F)
019-622-0631

盛岡支所 019-622-0631
北上支所(北上) 0197-65-0160
北上支所(一関) 0191-26-2678
釜石支所 0193-21-1122

宮城推進本部

仙台市青葉区本町 1-10-29
022-265-6071

仙台支所 022-713-6033
仙北支所 0229-22-6031
大河原支所 0224-53-2191
石巻支所 0225-96-6031

秋田推進本部

秋田市泉菅野 1-1-12
018-824-6031

中央支所 018-824-6031
大館支所 0186-49-2877
能代支所 0185-55-3931
大仙支所 0187-63-8428

山形推進本部

山形市城南町 1-18-22
023-646-4666

山形支所 023-646-4667
酒田支所 0234-23-3160
鶴岡支所 0235-23-6100
新庄支所 0233-23-5995
米沢支所 0238-22-6065
長井支所 0238-83-6035

福島推進本部

福島市荒町 1-21(協働会館内)
024-521-3390

福島支所 024-522-6025
郡山支所 024-933-6031
会津支所 0242-22-6031
いわき支所 0246-25-6031
白河支所 0248-22-6031
相双支所 0244-24-6031

新潟推進本部

新潟市中央区新光町 6-6
025-284-6031

新潟支所 025-245-4150
中越支所 0258-89-6440
上越支所 025-530-7016
佐渡支所 0259-57-2824

関東統括本部

関東統括本部

渋谷区代々木 2-12-10
(こくみん共済 coop 会館8F)
03-3374-7531

茨城推進本部

水戸市白梅 1-1-10
029-227-6642

日立支所 0294-22-6032
水戸支所 029-227-6685
鹿嶋支所 0299-84-6058
つくば支所 029-846-1145

栃木推進本部

宇都宮市南大通り 2-5-4
028-635-6031

宇都宮東支所 028-634-1790
宇都宮西支所 028-634-1790
足利支所 0284-42-9505
小山支所 0285-22-6041
那須塩原支所 0287-48-6032

群馬推進本部

前橋市大渡町 2-3-3
027-255-6311

前橋支所 027-252-0123
高崎支所 027-386-5631
太田支所 0276-61-3631

埼玉推進本部

さいたま市中央区下落合 1050-1
048-822-0631

さいたま支所 048-822-0649
熊谷支所 048-525-1031
川越支所 049-244-0636

千葉推進本部

千葉市中央区弁天 1-17-1
043-287-8163

中部支所 043-287-8247
西部支所 043-287-8264
南部支所 043-287-8294

東京推進本部

新宿区西新宿 7-20-8
03-3360-6031

西北部支所 03-3360-6016
中南部支所 03-5776-6031
東部支所 03-5609-7190
多摩支所 042-525-6031

神奈川推進本部

横浜市港北区新横浜 2-4-9
045-473-5588

職域推進一部 045-201-6031
職域推進二部 046-235-8891

山梨推進本部

甲府市丸の内 3-29-11
055-237-6861

甲府支所 055-237-6813
富士吉田支所 0555-21-6031

中部統括本部

中部統括本部

名古屋市熱田区金山町 1-12-7
052-681-7785

長野推進本部

長野市立町 978-2
026-235-6139

長野支所 026-232-6031
上田支所 0268-22-6034
佐久支所 0267-66-3963
松本支所 0263-48-3333
諏訪支所 0266-28-6031
伊那支所 0265-73-3958
飯田支所 0265-52-6031

静岡推進本部

静岡市葵区鷹匠 2-13-4
054-254-1180

東部支所 055-923-1755
中部支所 054-254-3312
西部支所 053-453-5888

富山推進本部

富山市奥田新町 7-4-1
076-431-5000

富山支所 076-431-5000
高岡支所 0766-21-7000

石川推進本部

金沢市西念 1-12-22
076-223-4007

七尾支所 0767-53-6031

福井推進本部

福井市日之出 1-10-1
0776-26-6123

嶺南支所 0770-25-6031

愛知推進本部

名古屋市熱田区金山町 1-12-7
052-681-7741

名古屋支所推進一課 052-683-6050
名古屋支所推進二課 052-683-6030
豊田支所 0565-29-1274
豊橋支所 0532-64-7110
刈谷支所 0566-21-5511
一宮支所 0586-71-2611
東海支所 052-715-3233
春日井支所 0568-85-3922

岐阜推進本部

岐阜市茜部本郷 2-7
058-274-6031

事業推進課 058-215-6233
東濃支所 0572-21-3330
高山支所 0577-32-0895

三重推進本部

津市栄町 4-259-1
059-227-6167

関西統括本部

関西統括本部

大阪市住之江区南港北 1-24-33
06-6734-6932

滋賀推進本部

大津市におの浜 4-5-1
077-524-6031

大津支所 077-524-6031
彦根支所 0749-24-6605

奈良推進本部

奈良市西木辻町 200-47
0742-23-6031

京都推進本部

京都市中京区壬生仙念町 30-2
(ラポール京都7F)
075-801-8141

北部推進課 0773-75-6109
中央推進課 075-812-7821
南部推進課 075-603-6086

大阪推進本部

大阪市中央区谷町 2-3-4
(サンシャイン大手前ビル6F)
06-6943-6711

和歌山推進本部

和歌山市美園町 5-10-3
073-425-6031

和歌山支所 073-425-6031
田辺支所 0739-26-3770

兵庫推進本部

神戸市中央区中町通 4-1-1
078-371-6031

神戸支所 078-371-6522
尼崎支所 078-371-6522
姫路支所 079-226-6031

中四国統括本部

中四国統括本部

広島市東区曙 4-1-28-5F
082-262-3220

島根推進本部

松江市伊勢宮町 543-3
0852-27-0631

東部支所 0852-27-0631
中部支所 0853-21-0631
西部支所 0855-23-6031

鳥取推進本部

鳥取市扇町 14
0857-22-8234

東部支所 0857-22-8234
西部支所 0859-22-4133
共済ショップ倉吉店 0858-23-2855

岡山推進本部

岡山市北区駅元町 6-26
086-254-2155

岡山支所 086-253-6031
倉敷支所 086-466-6031

広島推進本部

広島市東区曙 4-1-28
0120-39-6031

山口推進本部

山口市大内矢田南 7-1-1
083-927-5000

中部支所 083-927-5003
東部支所 0834-31-7171
西部支所 0836-35-4039

徳島推進本部

徳島市昭和町 3-35-1
(労働福祉会館1F)
088-676-3593

香川推進本部

高松市浜ノ町 72-5
087-822-1156

愛媛推進本部

松山市辻町 1-1
089-923-6031

松山支所 089-923-6031
新居浜支所 0897-37-6031
宇和島事務所 0895-23-6211

高知推進本部

高知市本町 4-1-32
088-823-6031

中村支所 0880-35-3865

九州統括本部

九州統括本部

福岡市中央区舞鶴 1-1-7
(モルティ天神ビル9F)
092-741-0621

福岡推進本部

福岡市中央区舞鶴 1-1-7
(モルティ天神ビル3F)
092-739-6100

福岡支所 092-732-4047
北九州支所 093-591-7220
筑後支所 0942-38-8211

佐賀推進本部

佐賀市水ヶ江 2-2-19
0952-41-1331

長崎推進本部

長崎市宝栄町 3-15
095-864-6031

長崎支所 095-864-7144
佐世保支所 0956-25-8012

熊本推進本部

熊本市中央区本荘 5-10-30
096-375-5546

中央支所 096-375-5545
城南支所 0965-35-4788

大分推進本部

大分市中央町 4-2-5
(ソレイユ5F)
097-548-5552

中部支所 097-548-6031
北部支所中津店 0979-24-6031
北部支所日田店 0973-25-6031
南部支所 0972-23-6031

宮崎推進本部

宮崎市広島 1-11-17
0985-24-6262

宮崎支所 0985-24-6297
延岡支所 0982-32-4599
都城支所 0986-46-5087

鹿児島推進本部

鹿児島市城南町 7-28
0120-070-477

ぐりんぼう鹿児島 0120-070-477
ぐりんぼう鹿屋 0120-070-477
ぐりんぼう奄美 0997-53-6031

沖縄推進本部

那覇市松尾 1-18-22
098-951-2002
共済ショップ那覇店 098-951-2002
共済ショップ中部店 098-926-6031

職域事業本部

職域事業本部

千代田区六番町 2-15
(自治労第2会館7F)
03-3556-8636

森林労連共済本部

文京区大塚 3-28-7(林野会館4F)
03-3945-6392

たばこ共済本部

港区芝 5-26-30(専売ビル2F)
03-3454-2481

自治労共済本部

千代田区六番町 2-15(自治労第2会館)
03-5276-0700

北海道支所 011-747-1536
青森県支所 017-773-6017
岩手県支所 019-656-8277
宮城県支所 022-222-6844
秋田県支所 018-862-9551
山形県支所 023-664-1800
福島県支所 024-521-0336
新潟県支所 025-281-8030
群馬県支所 027-253-1177
栃木県支所 028-621-5888
茨城県支所 029-231-0484
埼玉県支所 048-838-5532
東京都支所 03-6256-9916
千葉県支所 043-221-2800
神奈川県支所 045-251-7811
山梨県支所 055-222-5200
長野県支所 026-217-7667
富山県支所 076-441-8220
石川県支所 076-261-0241
福井県支所 0776-57-0707
静岡県支所 054-202-7250
愛知県支所 052-678-3118
岐阜県支所 058-263-1614
三重県支所 059-272-4550
滋賀県支所 077-524-0123
京都府支所 075-252-5937
奈良県支所 0742-64-5511
和歌山県支所 073-431-7700
大阪府支所 06-6242-2255
兵庫県支所 078-392-0821
岡山県支所 086-251-9431
広島県支所 082-292-5496
鳥取県支所 0857-21-3300

島根県支所 0852-59-9898
山口県支所 083-922-7540
香川県支所 087-822-5608
徳島県支所 088-623-2908
愛媛県支所 089-947-5061
高知県支所 088-824-0151
福岡県支所 092-711-9541
佐賀県支所 0952-36-9555
長崎県支所 095-822-2525
大分県支所 097-536-6644
宮崎県支所 0985-28-1901
熊本県支所 096-383-0662
鹿児島県支所 099-258-6311
沖縄県支所 098-860-8446

全水道共済本部

文京区本郷 1-4-1(全水道会館6F)
03-3818-6031

共済ショップ・支所窓口

北海道

共済ショップ札幌菊水店
共済ショップ札幌駅前店
共済ショップ札幌琴似店
共済ショップ小樽店
共済ショップ苫小牧店
共済ショップ室蘭店
共済ショップ岩見沢店
共済ショップ釧路店
共済ショップ北見店
共済ショップ帯広店
共済ショップ旭川店
共済ショップ函館店

青森県

共済ショップ青森店
共済ショップ八戸店
共済ショップ弘前店
共済ショップ五所川原店
共済ショップむつ店
共済ショップ十和田店

岩手県

共済ショップ盛岡店
共済ショップ北上店
共済ショップ一関店
共済ショップ釜石店

宮城県

共済ショップ仙台店
共済ショップ泉中央店
共済ショップ仙台クリスロード店
共済ショップ大崎店
共済ショップ大河原店
共済ショップ石巻店

秋田県

共済ショップ秋田店
共済ショップ大館店
共済ショップ能代店
共済ショップ大仙店

山形県

共済ショップ山形店
共済ショップ酒田店
共済ショップ鶴岡店
共済ショップ新庄店
共済ショップ米沢店
共済ショップ長井店

福島県

共済ショップふくしま店
共済ショップこおりやま店
共済ショップしらかわ店
共済ショップあいづ店
共済ショップ相双店
共済ショップいわき店

新潟県

共済ショップ新潟駅前店
共済ショップ新光町店
共済ショップ佐渡店
共済ショップ新発田店
共済ショップ三条店
共済ショップ秋葉店
共済ショップ長岡店
共済ショップ柏崎店
共済ショップ上越店
共済ショップ河渡店

茨城県

共済ショップ日立店
共済ショップ水戸店
共済ショップ鹿嶋店
共済ショップ筑西店
共済ショップつくば店
共済ショップ土浦店
共済ショップ牛久店
共済ショップ守谷店

栃木県

共済ショップ宇都宮店
共済ショップ真岡店
共済ショップ足利店
共済ショップ小山店
共済ショップ那須塩原店

群馬県

共済ショップ前橋店
共済ショップ高崎店
共済ショップ太田店

埼玉県

共済ショップさいたま店
共済ショップ大宮店
共済ショップ春日部店
共済ショップ熊谷店
共済ショップ川越店
共済ショップ新越谷店
共済ショップ所沢店
共済ショップ川口店

千葉県

共済ショップ千葉店
共済ショップ船橋店
共済ショップ柏店
共済ショップ松戸店

東京都

共済ショップ錦糸町店
共済ショップ北千住店
共済ショップ青戸店
共済ショップ西葛西店
共済ショップ三軒茶屋店
共済ショップ蒲田店
共済ショップ新宿店
共済ショップ新宿南口店
共済ショップ池袋店
共済ショップ立川店
共済ショップ吉祥寺店
共済ショップ田無店
共済ショップ町田店
共済ショップ府中店
共済ショップ八王子店

神奈川県

共済ショップ川崎店
共済ショップ溝の口店
共済ショップ横浜店
共済ショップ新横浜店
共済ショップ上大岡店
共済ショップ横須賀店
共済ショップ相模大野店
共済ショップ藤沢店
共済ショップ本厚木店
共済ショップ平塚店

山梨県

共済ショップ甲府店
共済ショップ富士吉田店

長野県

共済ショップ長野店
共済ショップ上田店
共済ショップ佐久店
共済ショップ松本店
共済ショップ諏訪店
共済ショップ伊那店
共済ショップ飯田店

静岡県

共済ショップ沼津店
共済ショップ富士店
共済ショップ静岡店
共済ショップ藤枝店
共済ショップ浜松店
共済ショップ磐田店

富山県

共済ショップ富山店
共済ショップ高岡店
共済ショップ魚津店

石川県

共済ショップ金沢店
七尾支所

福井県

共済ショップ福井店
共済ショップ敦賀店

愛知県

共済ショップ金山店
共済ショップ豊田店
共済ショップ刈谷店
共済ショップ一宮店
共済ショップ春日井店
共済ショップ栄地下店
共済ショップ名東店

岐阜県

共済ショップ岐阜店
共済ショップ多治見店
共済ショップ高山店

三重県

共済ショップ津店
共済ショップ四日市店
共済ショップ伊勢店
共済ショップ名張店

滋賀県

共済ショップ大津店
共済ショップ彦根店

奈良県

共済ショップ奈良店

京都府

共済ショップ舞鶴店
共済ショップ四条御前店
共済ショップ伏見桃山店
共済ショップ四条烏丸店

大阪府

共済ショップ梅田店
共済ショップなんば店
共済ショップ谷町店
共済ショップ江坂店
共済ショップ阪急高槻店
共済ショップ堺東店

和歌山県

共済ショップ和歌山店
共済ショップ田辺店
共済ショップ新宮店

兵庫県

共済ショップ三宮店
共済ショップ神戸店
共済ショップ尼崎店
共済ショップ姫路店

島根県

共済ショップ松江店
共済ショップ出雲店
共済ショップ浜田店

鳥取県

東部支所
共済ショップ鳥取店
東部支所
共済ショップ倉吉店
西部支所
共済ショップ米子店

岡山県

岡山支所
共済ショップ岡山店
倉敷支所
共済ショップ倉敷店
共済ショップ津山店

広島県

共済ショップ曙店
共済ショップ銀山店
共済ショップ福山店

山口県

東部支所
共済ショップ周南店
中部支所
共済ショップ山口店
西部支所
共済ショップ宇部店

徳島県

共済ショップ徳島店

香川県

共済ショップ香川店

愛媛県

共済ショップ松山店
共済ショップ新居浜店
共済ショップ宇和島店

高知県

共済ショップ高知店
共済ショップ中村店

福岡県

共済ショップ天神店
共済ショップ博多駅前店
共済ショップ北九州店
筑後支所
共済ショップ久留米店

佐賀県

共済ショップ佐賀店

長崎県

長崎支所
共済ショップ長崎店
佐世保支所
共済ショップ佐世保店

熊本県

共済ショップ熊本店
共済ショップ八代店
共済ショップ光の森店

大分県

中部支所
共済ショップ大分店
北部支所
共済ショップ中津店
北部支所
共済ショップ日田店
南部支所
共済ショップ佐伯店

宮崎県

宮崎支所
共済ショップ宮崎店
延岡支所
共済ショップ延岡店
都城支所
共済ショップ都城店

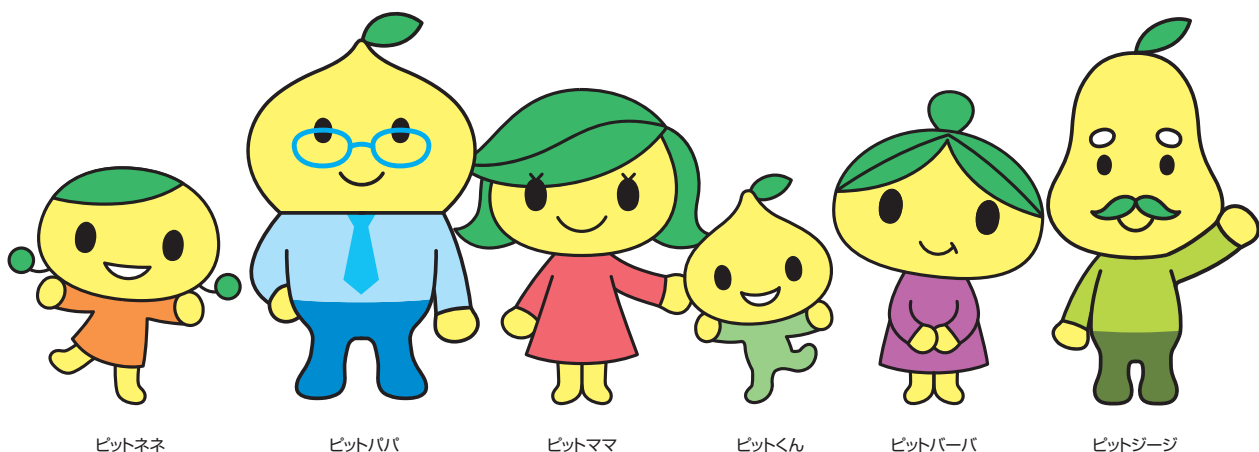
鹿児島県

共済ショップぐりんぼう鹿児島店
共済ショップぐりんぼう鹿屋店
共済ショップぐりんぼう奄美店

沖縄県

共済ショップ那覇店
共済ショップ中部店

●公式キャラクター ピットくん & ピットくんファミリー



ピットネネ

ピットパパ

ピットママ

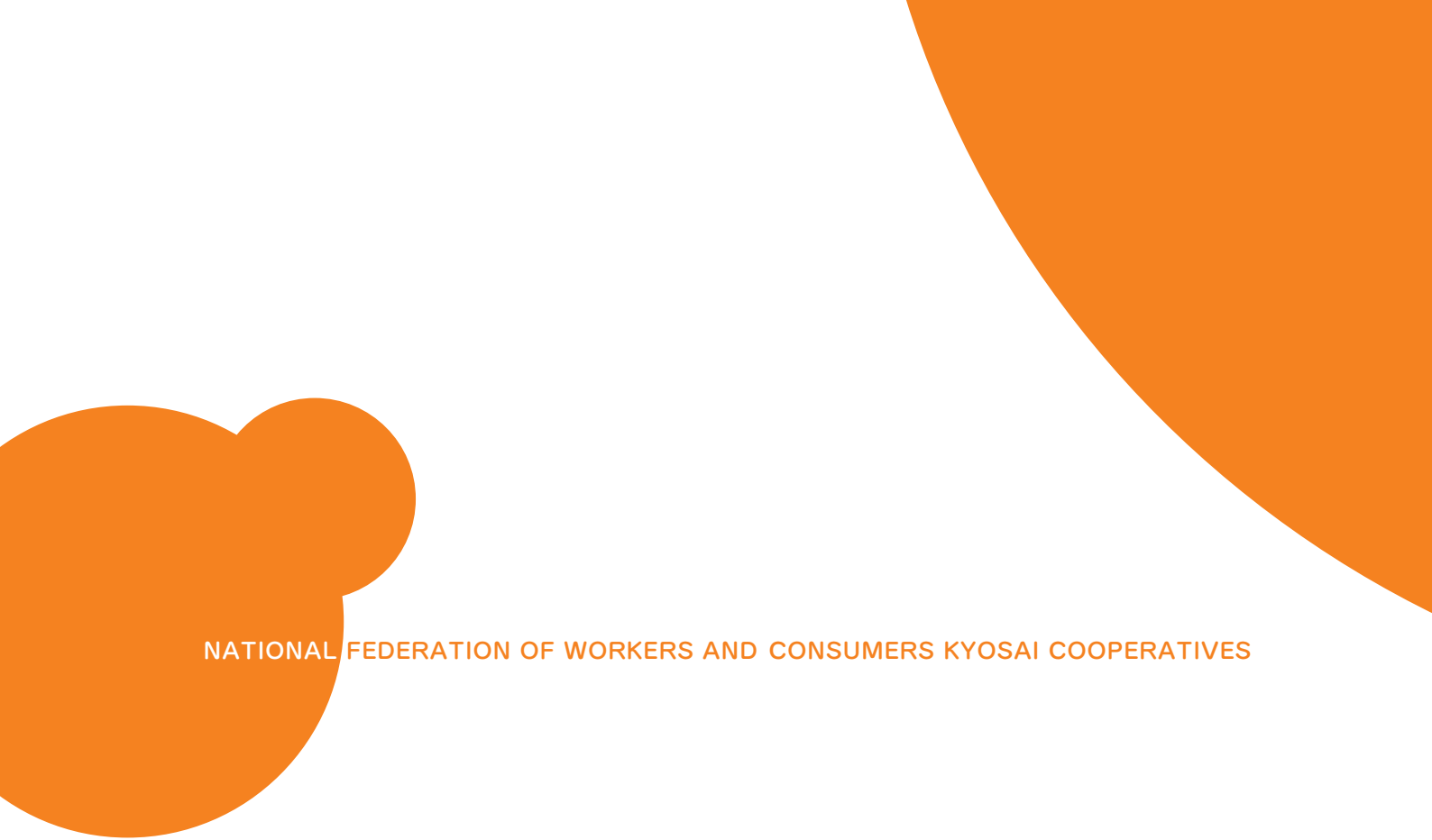
ピットくん

ピットバーバ

ピットジョージ

こくみん共済 coop ガイド2019年版
(2018年度 決算のご報告など)

発行:こくみん共済 coop 〈全労済〉
(全国労働者共済生活協同組合連合会)
〒151-8571 東京都渋谷区代々木2-12-10
☎03-3299-0161 (代)
2019年10月発行(ブランド戦略部)

The page features three large, solid orange abstract shapes. One is a large circle on the left side. Another is a smaller circle partially overlapping the first one, also on the left. The third is a large, curved shape in the top right corner, resembling a quarter-circle or a large arc.

NATIONAL FEDERATION OF WORKERS AND CONSUMERS KYOSAI COOPERATIVES