

《学生総合共済》キャラクター  
タヌロー  
タヌリーヌ



明日の暮らし、ささえあう

**CO・OP共済**

# 「組合員の大切な声」 報告集2025



CO・OP共済 キャラクター  
コーすけ

組合員に一番に選ばれ、  
安心して長くおつきあいいただける  
CO・OP共済をめざして

**日本コープ共済生活協同組合連合会**

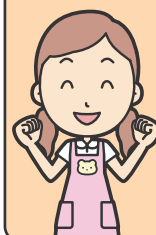
本冊子の宣伝物への転載不可



# 組合員の声を反映したCO・OP共済のあゆみ

CO・OP共済は、組合員の加入の輪が広がったことで**組合員の声**を反映した商品改定を行い、より大きな安心を届けられる保障へと進化してまいりました。

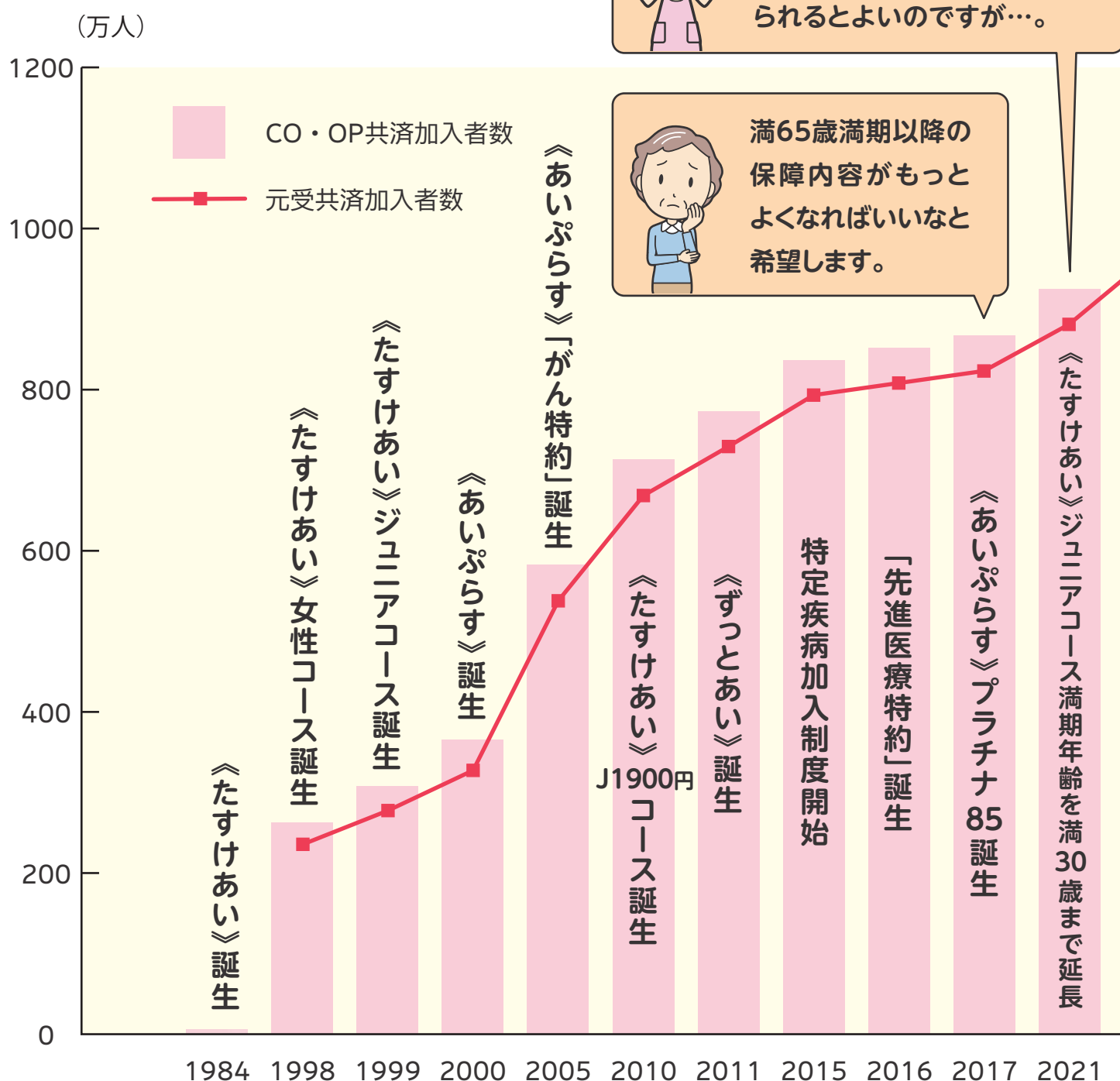
また、**組合員の声**から検討を行い、サービスの改善に努めています。



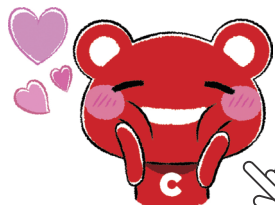
手頃な掛金で保障がしっかり  
していて助かっています。  
20歳以降も同様の内容で続け  
られるとよいのですが…。



満65歳満期以降の  
保障内容がもっと  
よくなればよいと  
希望します。



コーすけをタップしてほしいのだ～



ありがとうの声  
のご紹介

はこちら



ご不満の声  
のご紹介

はこちら

もっともっと良くして  
ください。生活も大変  
です。掛金そのまま  
で保障が良くなっている  
というものを早く作って。



2024年度は  
**244,469件**

「組合員の声」  
をいただきました。

加入者数  
**982万人**

2025年3月時点

《たすけあい》大人向けコース・告知ゆるやかコースの保障内容改善

2024年度は**組合員の声**を反映した改定や改善を  
数多く実施しました。

- ♥ 《たすけあい》J1000円コース  
お誕生日前申し込み スタート
- ♥ 条件付加入制度に「不妊治療  
(不妊症)」追加
- ♥ 共済マイページの改善 ...

詳細はコーすけをタップ!





# 組合員の声から実現しました

《たすけあい》ジュニア1000円コース お誕生日前申し込みが  
はじまりました! ♥先輩ママやパパの想いから生まれました♥



生まれてすぐに病気だったら…  
生まれた日から備えられる保障がほしい。

お誕生日前の赤ちゃんも  
申し込めるようになったのだ。

※ 2024年9月から実施



お誕生日前  
申し込み

とは?

妊娠中から赤ちゃんの保障を  
お申し込みいただける制度です

詳しくは  
こちら

point

1



**赤ちゃんの健康状態に関わらず 申し込める!**

いままでなら告知事項に該当し保障を持てなかった赤ちゃんも、  
お誕生日前申し込みで保障を備えることができます。

※ 妊婦さんの健康状態については告知事項Bへの回答が必要です。

point

2



**お誕生日から保障 がはじまる!**

すぐに保障が始まるので、赤ちゃんのもしもに備えることが  
できて安心です。生まれた瞬間から赤ちゃんを守ります。

※ 初回掛金振替後、出生日に遡って保障が開始します。

※ 健康保険適用とならない場合、共済金はお支払いできません。

point

3

《たすけあい》\*にご加入中の妊婦さんで、申込日時点で満18歳～満43歳かつ妊娠  
22週未満(単胎または双胎妊娠に限る)の妊婦さんがお申し込みいただけます

\* 告知緩やか1000円コース、J1900円コース、募集停止コースを除く。

お誕生日前申し込みと同時に新規・更改加入する場合も含む。

※ ご加入には一定の条件があります。詳しくはお誕生日前申し込み専用サイトをご覧ください。

＼お申し込みいただいた組合員からの「ありがとうの声」／

♥その1♥

生まれる前から申し込める制度があるのは魅力的でした。万が一持病があった場合、生まれてから共済に入るのは難しいので、この制度で加入できて良かったと思っています。

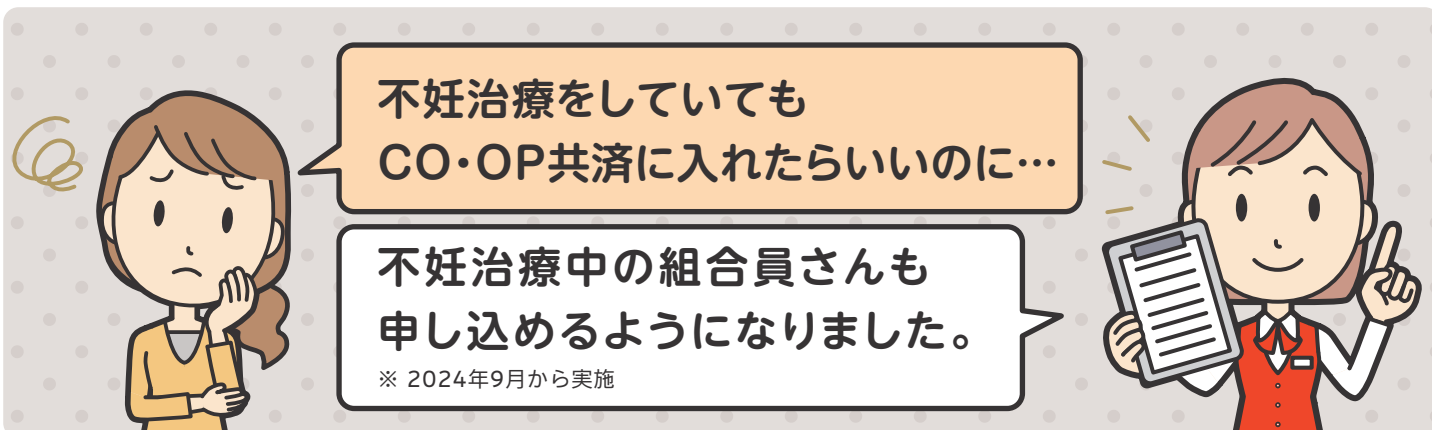


♥その2♥

妊娠中にCMで赤ちゃんの誕生日前に申し込めるというのを見て手続きしました。申し込みにあたり、私も共済に加入。誕生日前に保障を備えられたので、安心して出産に挑める気がします!



## 条件付加入制度に「不妊治療(不妊症)」が新設されました!



2022年4月から、不妊治療が健康保険の適用となったことを受けて、これまでご加入いただけた方も、ご加入いただけなくなりました。

組合員の声をもとに改善を行い、不妊治療中の方でも、一定の条件を満たすことでご加入いただけるようになりました。



### 加入できる 商品・コース

《たすけあい》大人向けコース ※先進医療特約付コースも含まれます。  
《あいぶらす》、《ずっとあい》終身生命〈低解約返戻金型〉、  
《ずっとあい》終身医療 の各コース

### 支払制限

- ・ 申込日から2年以内に開始(実施)した「不妊治療(不妊症)、妊娠および分娩」に関わる入院、手術、がんの特約および先進医療のすべての共済金はお支払いしません。
- ・ 申込日から2年以内に開始(実施)した「不妊の原因となった傷病」に関わる入院、手術、がんの特約および先進医療のすべての共済金はお支払いしません。

1984年以来、加入者の輪が広がることにより**組合員の声**を反映した商品改定の実現や加入条件を緩和したコースの誕生など、より大きな安心を届けられる保障へとCO・OP共済は進化してまいりました。

これからも、組合員の「ねがい」や「想い」に耳を傾け、一人ひとりのくらしに寄り添ってまいります。



# 組合員の声から改善しました

## 共済マイページがより使いやすくなりました！



入院、手術の共済金請求の手続きも  
ネットでできたらな…

入院共済金・手術共済金も共済マイページ  
から請求できるようになったのだ！

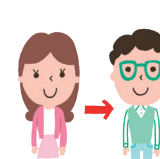
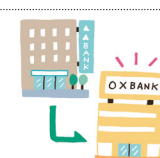
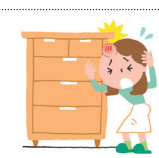
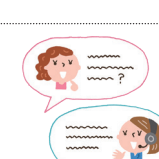
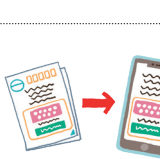


### ご契約内容の確認や各種お手続き等は、共済マイページが便利です。

※共済商品により可能なお手続きが異なります。

※契約状況・時期・ご請求内容などによりお取り扱いできない場合がございます。

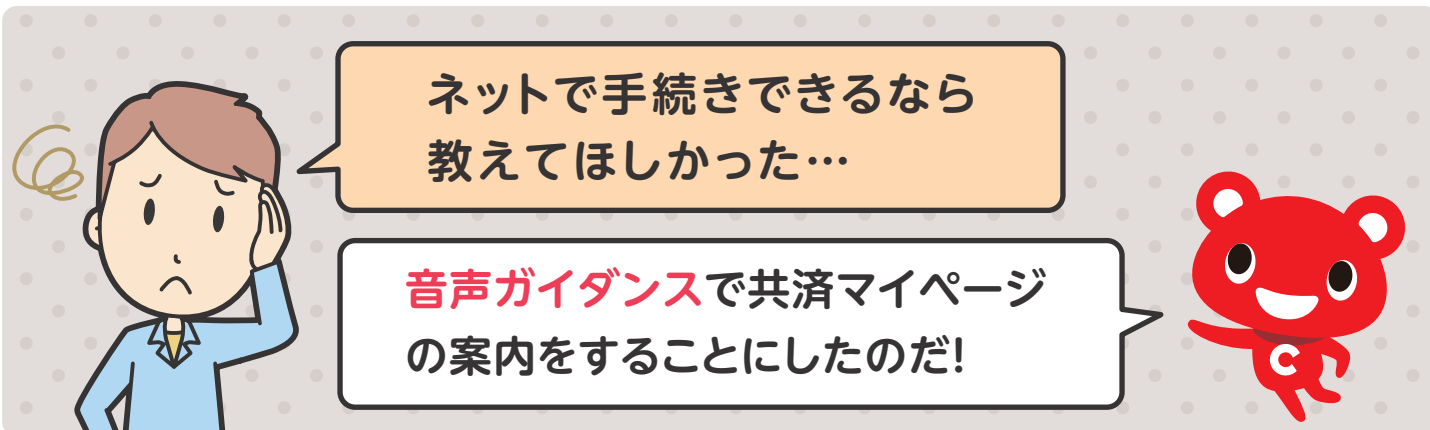


|                                                                                                             |                                                                                                          |                                                                                                               |                                                                                                                           |                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>契約内容の確認               | <br>契約者変更（承継）の<br>書類発行 | <br>名字の変更                   | <br>住所・電話番号の変更                         | <br>死亡共済金受取人の指定<br>または変更      |
| <br>指定代理請求人の指定<br>または変更  | <br>掛金振替口座の変更         | <br>共済金の請求<br>(入院・手術・ケガ通院) | <br>控除証明書<br>(共済掛金払込証明書)<br>の再発行・電子発行 | <br>《あいぶらす》《ずっとあい》<br>割戻金の請求 |
| <br>お手続きに関する<br>メッセージ送受信 | <br>郵便物の<br>受取方法の設定   | <br>共済金振込履歴の確認             | <br>SNS連携すると<br>ログインが<br>便利なのだ！      |                                                                                                                   |

これからも組合員からの声をもとに  
利用できる機能を検討してまいります！

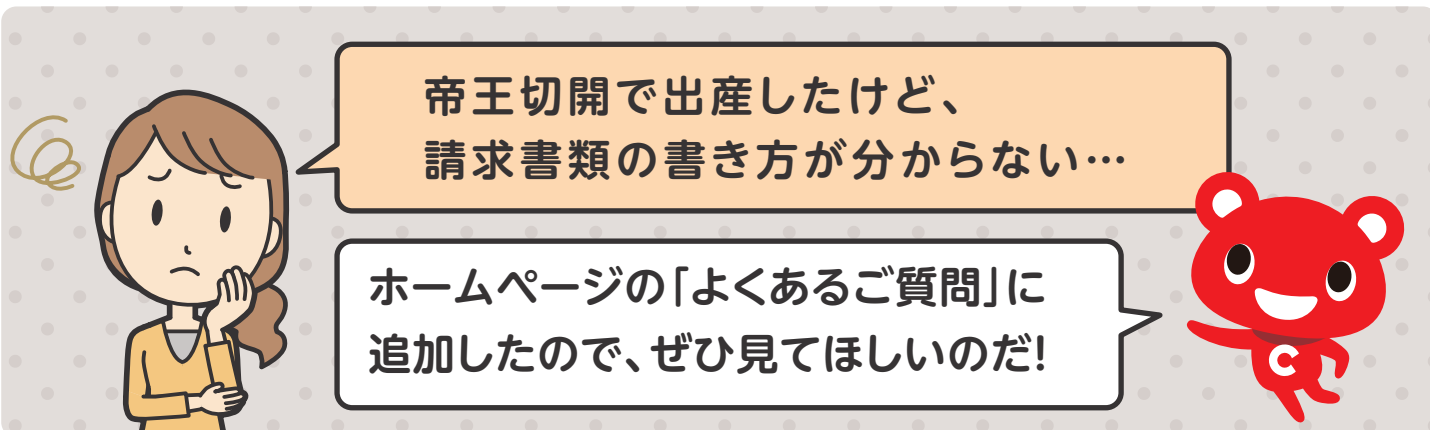
利用登録はこちら 

## コールセンターの音声ガイダンスを変更しました！

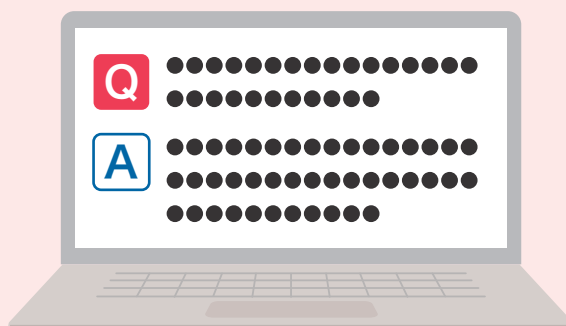


インターネット(共済マイページ)で手続きできるなら教えて欲しかったとの声を受け、コープ共済センターのフリーダイヤルへ携帯電話からかけてきた組合員に対して、音声ガイダンスにより共済マイページの案内を行い、希望者には共済マイページのURLを記載したSMSメッセージを送信するように変更しました。

## ホームページのよくあるご質問を更新しました！



「妊娠に関わる病気の際に請求書類の書き方が分からない」との声が多かったことから、書き方についてCO・OP共済公式ホームページの「よくあるご質問」に追加しました。





# ありがとうの声



2024年度は**116,530件**の感謝の声をいただきました。いつもあたたかい「ありがとうの声」をありがとうございます！

今後も組合員のみなさんに喜んでいただけるCO・OP共済を目指してまいります。

意見・要望の声

**7.3%**

(17,751件)

ご不満の声

**2.2%**

(5,397件)

ありがとうの声

**47.6%**

(116,530件)

お問い合わせ  
その他の声

**42.9%**

(104,792件)

【申出区分別】



新規加入事務

**0.4%**

(436件)

保全(アフター  
サービス)関連

新規加入  
/商品

**12.6%**

(14,608件)

**8.5%**

(9,942件)

その他

**33.5%**

(39,074件)

共済金・保険金支払関連

**45.0%**

(52,470件)

【分類区分別】



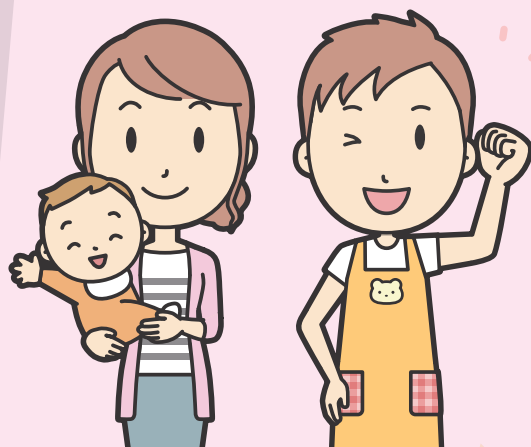
**パンフレットが  
とても分かりやすく  
て良かったです!**

このたびの加入に関する  
パンフレットがとても  
分かりやすく見やすい  
工夫がされていてとて  
も親切で良かったです。  
ありがとうございました。

**持病のある子も  
加入できて  
助けられました!**

持病のある子を持つ  
親です。この保障が  
あって、私達は助け  
られています。  
皆さんにもお知らせ  
したいです。また、  
いつもありがとう  
ございます。

※ご加入には一定の条件があり  
ます。



**手頃な掛金で支え合  
うのは良いですね!**

子どものお守りとして加  
入しました。全国の同じ  
想いであろう組合員さん  
たちのおかげで、手頃な  
掛金で支え合えるのはと  
ても良いですね。

**わたしたちの声を  
しっかり聞いてくれて  
ありがとう!**

ジュニアコースは30歳ま  
で保障が続くと聞いてビッ  
クリしました!  
組合員の声をしっかり聞いて  
商品に活かしてくれてい  
るんだと分かりました。  
ありがとうございます。

**オペレーターさんと  
直接話せて、シニア  
サポートダイヤルに  
感謝!**

シニアサポートダイヤル  
はさすがコープさんと  
感心いたしました。  
いつもコープさんのファ  
ンです。

**担当者さんの声かけ  
に感謝!**

毎週お会いする生協の担当  
者とやり取りできるので、  
敷居が低い気がします。  
年に数回「おケガで通院し  
たりしていないですか?」  
と聞いてくれるので、請求  
忘れもなく安心です。

**コープさんの活動、  
心に染み入りました!  
ありがとう!!**

異常災害見舞金(地震)を  
ありがとうございました。  
地域の見守りという位置  
づけにあるといっても過言  
でない。  
コープさんの活動、被災時  
だからこそ沁み入りました。

**親切な対応を  
ありがとうございました!**

パンフレットを見て、ちょっと  
分からないところがあったので、  
買い物ついでに共済の担当の方  
に急に聞きに行ったのですが、  
嫌な顔をせず親切にお答えいた  
だき、そのまま店舗で加入しまし  
た。加入後のいつコースを切り  
替えればいいのかなども教えてい  
ただきありがとうございました。





# 意見・要望、ご不満の声



2024年度は**23,147件**の意見・要望、  
ご不満の声をいただきました。  
声を寄せてくださり、ありがとうございます。  
いただいた「組合員の声」1つ1つをしっかりと受け止め、改善に努めてまいります。

## 意見・要望の声

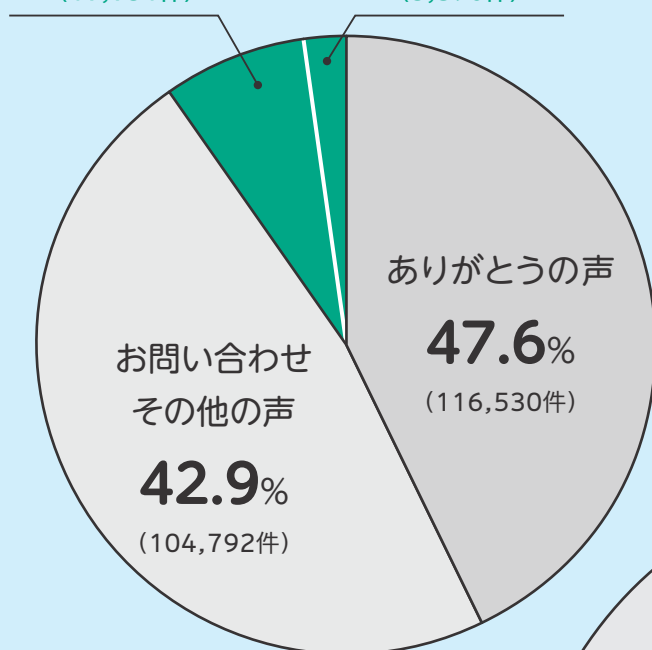
**7.3%**

(17,751件)

## ご不満の声

**2.2%**

(5,396件)



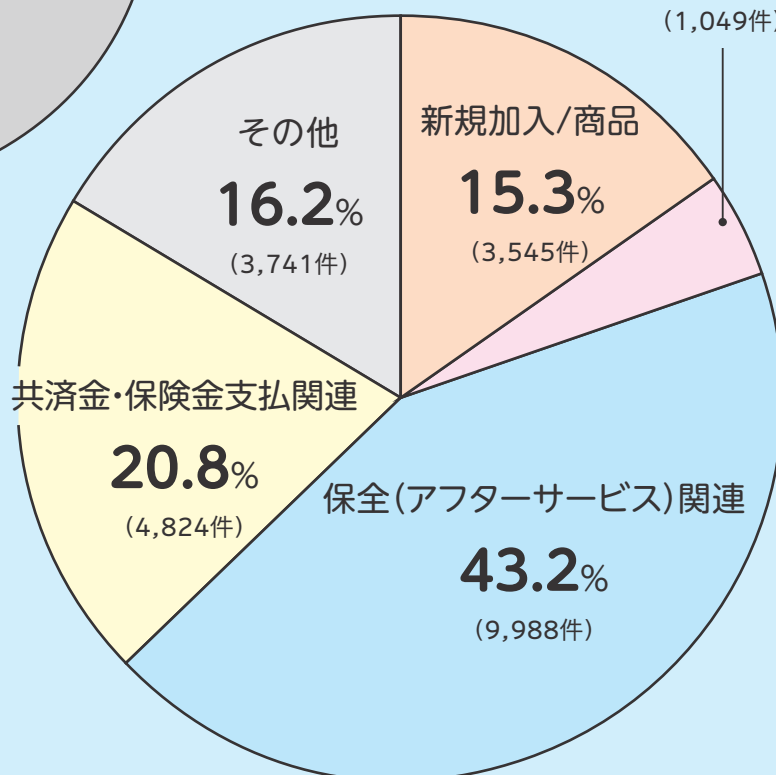
【申出区分別】



## 新規加入事務

**4.5%**

(1,049件)



【分類区分別】



**薬を飲んでいるため、  
保障を手厚くできない  
のが残念です…**

薬を飲んでいると保障内容  
を手厚くできないことが残  
念ですが、加入ができたの  
で感謝しております。  
ありがとうございました。

**人生100年時代…  
高齢者の保障も  
良くしてください。**

人生100年時代になって  
きたので、もっと加入でき  
る年齢を上げることや、保  
障内容を手厚くするなどの  
変更も必要かと思う。  
ぜひ検討して欲しい。



**《たすけあい》  
満期後も手厚く保障  
してほしいです。**

高齢者になって今から色々  
保障をしてほしいのに、ケ  
ガ通院は対象外とか、受け  
取れる共済金が少ないとか、  
加入しているメリットが  
あまり感じられません。

**共済マイページが  
もっと使いやすく  
なるといいですね。**

振り込みありがとうございました。

共済マイページでの請求は、  
ページや項目が多いので、  
途中で保存などできる機能  
があるとよいと思います。

**担当者から  
定期的な連絡がある  
とありがたいです。**

子育て世代は、何かと忙  
しく、利用したい時にな  
かなか連絡することがで  
きないので、定期的な状  
況把握の為の連絡がある  
と有難いと思いました。

**手術共済金の保障を  
充実させてください。**

物価高のご時世、少ない  
金額で大きな保障が安心  
です。今回は急な手術が  
決まりました。負担が大  
きかったので、もう少し  
手厚いと助かります。

**共済金手続き書類の  
記入を分かりやすく  
してほしい。**

手続きの書類の記入の  
仕方が少し複雑で分かり  
づらかったです。今後の  
請求の為にも、もっと簡  
潔に請求できる書類にし  
てほしいです。

**音声ガイダンスが  
分かりづらいです。**

音声ガイダンスが少し聞き  
とりづらく感じた。ホーム  
ページの問い合わせの電話  
番号を記しているところに、  
1を押せば〇〇という風に  
記載してはどうでしょうか？



# 折り鶴の取り組み

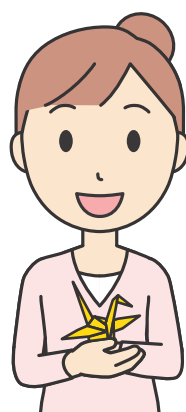
申請書類への折り鶴の同封 ～たすけあいの心は「折り鶴」の翼にのって～



## 折り鶴を受け取った組合員さんからの「ありがとうの声」

鶴を見た瞬間にほっこり。皆さまの温かみを感じさせていただきました。子どもが一度ぐしゃっとしてしまったものの、大切に飾っております。

されど鶴…。有り難くいただき元気なこの子と頑張ろうと思えます。有難うございます!



共済金請求書類と共に届いた「折り鶴」。組合員さん、CO・OP共済の担当の方々、皆さんの優しさが伝わってきて、とても心が温かく勇気づけられました。独りじゃない、淋しくないと思えました。病気というだけでとても落ち込んでいたのでうれしかったです。





## 組合員の声に応えるCO・OP共済をめざして



**日本コ－プ共済生活協同組合連合会**

代表理事理事長 **和田 寿昭**

2024年度末、CO・OP共済の加入者は982万人となり、日々多くのご意見やご要望をいただいています。組合員の皆さんから寄せられたCO・OP共済への声をまとめたものがこの冊子です。これまで毎年5月に発行していましたが、本年より7月にお届けすることになりました。

生活協同組合は、組合員の皆さんが出資し、利用し、運営する組織です。CO・OP共済は生活協同組合が行う保障事業であり、組合員どうしのたすけあいの事業として多くの組合員に利用いただいております。組合員の声を事業の根幹に据え運営しています。

2024年は、CO・OP共済の《たすけあい》がスタートして40年の節目を迎えることができました。40年という長きにわたりCO・OP共済を支えていただいた加入者の皆様に心より感謝を申し上げます。CO・OP共済が発展してきた原動力は、「徹底して組合員の声に学ぶこと」「たすけあいの精神があふれた組合員の声を全国の

役職員・組合員で共有すること」にこだわって愚直にそして丁寧に進めてきたことにあります。組合員の声は、生協活動でいえば「参加」です。組合員の参加でCO・OP共済の商品やサービスの改善が進み、組合員の共感が広がっていくという好循環が生まれました。改めて加入者の皆様に心より感謝を申し上げます。

2024年度も組合員の声や要望に基づいて数多くの改善を図ってまいりました。その代表となるのは「お誕生前申し込み」のスタートです。この制度は、生まれる前のお子様も健康状態に関わらず出産前に《たすけあい》J1000円コースに申し込める制度です。これまで、持病などがあっても加入できる保障が欲しいという要望を受けてJ1900円コースを開発してきましたが、この商品でも加入できないお子様がいました。すべての子どもたちが加入できる共済をという要望を実現したのが、「お誕生前申し込み」です。

今後も、組合員の声を生協役職員の中でしっかり共有し「たすけあいの気持ち」を組合員に広げ、共済事業の発展に努めていきたいと思います。



**おかげさまでCO・OP共済は  
子ども向け共済で契約数No.1  
になりました。**

★『共済年鑑 2025 年版』より。

★各共済によって、子ども向け保障商品の加入年齢・満期年齢・保障内容等は異なります。《たすけあい》ジュニアコースは、加入年齢0歳～満19歳・満30歳満期の商品です。他の共済ではジュニアコースよりも加入年齢・満期年齢が低い商品があります。

# ホームページ「組合員の声」を活かす取り組みのご案内

詳しくは  
こちらから



例えばこんなコンテンツが見られます



●「組合員の声」アンケートが届いたらどうなるの？

動画で楽しく  
見られるのだ！



●「組合員の声」はどのように取り扱われているの？

各部署より「組合員の声推進委員」を選出し、年に一回、全職員向けにワークショップを開催しています。実際に寄せられた組合員さんからの「ありがとうの声」を聞き、今いる場所で組合員さんに何ができるのか、どう行動するのかを考え、参加メンバーで共有し合いました。



●「組合員の声」からの改善事例

- ・お支払いできる手術が増えました！
- ・《たすけあい》大人向けコース、告知緩やかコースが誕生し、保障がより良くなりました！

SNS公式アカウントはこちらから >>



明日の暮らし、ささえあう

**CO・OP 共済**

コープ共済



発行日：2025年7月

発行：日本コープ共済生活協同組合連合会  
〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷4丁目1番地13号

見やすいデザイン



第三者認証

2E2506001(1)

この制作物は、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が、第三者の公正な審査を経て、ユーザーにとって見やすく配慮されたデザインであると認証したものです。