

適正な共済契約管理態勢に関する基本方針

2017年9月14日 2017年度第3回理事会

当会は、共済契約に関する解約・失効その他の契約の管理が共済契約者等の利益保護等に直接かかわる業務であるという理解にもとづき、適正な共済契約管理態勢を確保するために、以下の取組方針に沿って具体的な方策を実施します。

1. 適正な共済契約管理のための組織的な管理態勢

(1) 理事会及び代表理事の役割

- 理事会は、『適正な共済契約管理態勢に関する基本方針』を定めて、代表理事による執行状況の管理監督を行います。
 - ① 四半期ごとの事業計画の進捗管理
 - ② 月次報告の点検管理（CO・OP共済実績、組合員の声、クライシス・不祥事件・その他事件事故）
 - ③ 中期計画や次年度事業計画の策定の中での総合的な検討
- 代表理事は、常勤役員会における組織的な協議を尊重しながら、適正な共済契約管理態勢を構築・運用し、具体的な方策の執行管理を行います。
 - ① 『適正な共済契約管理態勢に関する基本方針』とその具体的な方策について、役職員等への周知徹底を図ります。
 - ② 「契約管理部門」として、契約事務部、コールセンター運営部、法務・コンプライアンス部が適切に役割・機能を分担する態勢を整え、必要な権限を与えるとともに十分な知識・経験を有する職員を適切な規模で配置します。
 - ③ コールセンターをはじめとした外部委託先への共済契約管理に係る委託業務について、外部委託先管理を行います。
 - ④ 契約事務部業務指標のモニタリングを月次でおこない、四半期ごとに傾向分析と評価を行います。
- 被監査部門から独立した内部監査部署を設置し、「内部監査規則」にもとづき、『適正な共済契約管理態勢に関する基本方針』とその具体的な方策の運用状況について、適宜、必要な内部監査を実施します
- 理事会は、『共済事業審査委員会規則』を定めます。共済事業審査委員会は、当会の共済契約についての異議申立てがあった場合にこれを審査し、CO・OP共済事業の円滑な運営とその発展を図ります。

(2) 「契約管理部門」の役割

① 契約事務部の役割

- CO・OP共済の加入審査、加入者管理、保全管理、掛金請求、口座管理等加入手続き、解約返戻金、割戻金の支払いに係る業務を遂行します。
- CO・OP共済の共済証書、割戻し通知、掛金払込証明等の各種通知の内容および発行・発送に係る業務を遂行します。
- 適正な共済契約管理および業務品質向上のための分析、改善方針の検討、施策の進捗管理を行います。
- 適正な共済契約管理について、会員生協への周知徹底（事務説明会を含む）を

実施します。

- 共済契約に関する異議の申し立て事案について対応管理を行い、「共済事業審査委員会」への事実経過報告を行います。

② コールセンター運営部の役割

- 『コールセンタースクリプト』（業務手順）をはじめとした業務基準を定めて、コールセンター（外部委託先）の管理を行います。

③ 法務・コンプライアンス部の役割

- 共済契約から反社会的勢力を排除するために、反社会的勢力疑義者について警察等への事実確認を行うとともに、事業規約にもとづく重大事由解除などの法的措置を執ります。
- 共済契約を巡る訴訟事案について、組織として慎重かつ適切な判断を行うために、法的な見地からの事実確認、弁護士照会、判断の適切性評価を行います。
- 訴訟事案について法的措置等を執行する場合の対応を行います。
- 「共済事業審査委員会」の事務局を担います。

(3) 内部監査部の役割

- 『内部監査規則』にもとづき、組織上の独立性をもって当会の適正な共済契約管理態勢の構築、運用状況について、適宜、必要な内部監査を実施します。

2. 適正な共済契約管理のための諸規程及びマネジメント

(1) 「業務基準」の明確化

- 『CO・OP共済運用規程』、『CO・OP共済実務運用要領』で、規約・細則にもとづく適用判断基準を組織的に定めます。
- これらの適用判断基準については、以下のように類型化をして、それぞれに適切な決裁手続きを『決裁規程・別表②』で定めます。
 - ① 事実確認に疑問の余地がない、一律適用の「通常事務」（例：書類不備が一切ない解約届が提出されれば、解約手続きを行う）
 - ② 個別の事実確認を然るべき決裁者が確認したうえ行う、「事務判断」
 - ③ 事務ミス等を復旧するための「例外事務」
 - ④ 不適切事案の治癒等を図るための「規定外事務」
- 『情報セキュリティ基本規程』にもとづき、情報流出防止やアクセス管理に関する適切な措置を講じます。
- 『契約事務部業務規程』で、事業規約・細則・規程・要領にもとづく業務執行プロセスを定めます。その手順の詳細は、契約管理部門の『業務手順』、『作業手順』で明確にして、上位規程である『契約事務部業務規程』と紐付けて管理を行います。
- 『会員生協共済業務マニュアル』（CO・OP共済業務実施要領）および『会員生協事務マニュアル』で、会員生協の共済業務について具体的に定めます。

(2) 「業務基準」に沿った取組みの維持・向上を図るマネジメント

- 適正な共済契約管理態勢の維持・向上に資するように、以下のような仕組みを構築、運用します。

- ① 基幹システム等で、「明らかに基準から外れるもの」「基準にあてはまるかどうか個別の事実確認が必要なもの」について、エラーやワーニングが検出されるようにして、必要な点検・確認が漏れなく行われるようにします。
- ② 共済情報ネットワークの対応履歴管理、組合員の声システムなどの仕組みを用いて、契約者等との対応内容を記録し、個別の事実確認の経過がわかるようにします。
- 年1回以上の全加入者への通知（加入者ニュース）を活用して、転居などによる住居・連絡先の変更を共済契約者が行えるように周知を行います。また、「ドルフィン21」の仕組みを運用して、電話番号不通になった共済契約の対応を行います。
- 『共済事業業務委託手数料規程』にもとづき、「事務効率向上手数料」を設定して、会員生協の適正な共済契約管理の維持・向上に向けた意欲を高め、努力を支援します。

(3) 「業務基準」からの逸脱についてのマネジメント

- 『クライシス・不祥事件・その他事件事故管理規程』で、契約管理に係るコンプライアンス問題や事務ミス等の事故が、迅速・適切に組織的に報告される態勢を整えます。また、法令等違反や不適切事案について直ちに適切な調査や拡大防止措置を遂行する対応管理の基準を明確にします。さらに、事件事故の重大性・緊急性を踏まえた、理事会への報告（個別報告、件数報告）、行政当局への届出・報告・通報の基準を定めます。
- 『CO・OP共済苦情対応規程』にもとづき、契約管理に関する「組合員の声」を管理し、組合員の目線で業務執行を検証する態勢を構築、運用します。苦情・意見等に真摯に対応し、長期未対応にさせないように早期解決を図るとともに、未然防止のための方策を講じていきます。

以 上