

適正な共済推進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、適正な共済推進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. 適正な共済推進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、『適正な共済推進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、適正な共済推進管理態勢を構築・運用し、具体的な方策の執行管理を行います。
 - ① 『適正な共済推進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 共済推進本部の業務分掌として「共済推進におけるコンプライアンス推進、および業務品質向上に係る業務」を定めます。さらに牽制部門である「共済推進コンプライアンス担当部門」として、会員支援部、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。
- 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、『適正な共済推進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。

(2) 共済推進本部全体で担う役割

- 共済推進本部長を責任者として、「共済推進本部コンプライアンス委員会」「苦情対応確認会議」を定期的で開催し、適正な共済推進の実態把握と改善施策の進捗管理を行います。
- 各地区推進部は、会員生協の総合窓口として、コンプライアンスおよび共済推進の業務品質向上に関する情報提供、施策提案、取組み支援を行います。
- 推進企画部は、その所管業務である業態別の推進モデル構築、推進施策の立案・調整、共済推進関連のシステム対応の要件などの企画・立案を行います。
- 教育・学習活動部は、募集人資格制度を構築・運用するとともに、会員生協の役職員がCO・OP共済の意義・目的を深く理解し、コンプライアンスマインドをもって適正に共済推進を行うための教育・学習活動を行います。
- 宣伝企画部は、わかりやすく適切な募集文書の企画・制作に努めて、共済契約者等が正しく共済商品の内容を理解できるようにします。

(3) 「共済推進コンプライアンス担当部門」の役割

① 会員支援部の役割

- 「共済業務点検」「共済募集文書の点検と集中管理」をはじめとする、適正な共済推進の維持・向上に係る取組みを担います。また、共済推進の業務品質向上のための現状分析をすすめ、改善施策の検討、施策の進捗管理を行います。
- 共済募集上のコンプライアンス関連の相談窓口を担い、発生事故に対して「クライシス・不祥事件・その他事件事故管理規程」にもとづき、解決までの進捗管理を担います。また、コンプライアンス関連の研修企画の立案・実施をとおして、会員生協への法令・内規の周知徹底を担います。
- 「会員生協共済業務マニュアル」(CO・OP共済業務実施要領)の制定・改廃を行い、会員生協における共済推進の業務品質向上に向けた取組みの支援を行います。

② 法務・コンプライアンス部の役割

- 共済募集に関する諸規程の制定・改廃にあたり、必要なリーガルチェックを行います。
- 『クライシス・不祥事件・その他事件事故管理規程』にもとづき、法令違反や不祥事件が疑われる事案の対応管理の事務局を担います。

(4) 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推進管理態勢の構築、運用状況について、適宜、必要な内部監査を実施します。

2. 適正な共済推進のための諸規程及びマネジメント

(1) 「業務基準」の明確化

- 「会員生協共済業務マニュアル(CO・OP共済業務実施要領)」を定め、共済代理店である会員生協の共済業務について「業務基準」を明確にします。
- 「募集人資格制度」で、共済募集を行うための必修研修を設定し、コンプライアンスや商品改定等のフォローアップ研修を毎年、受講する仕組みを構築します。
- 共済契約の引受条件や商品説明基準である、「告知事項」「加入引受基準」「重要事項説明書」「ご契約のしおり」「契約意向確認書面」「広報宣伝ガイドライン」などは、決裁規程にもとづき組織的に定めます。

(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

- 業務基準を維持するために「共済業務点検業務実施要領」に則して、毎年の共済業務点検で、全ての会員生協の共済業務の実態を点検し、必要に応じて改善要請とフォローを行います。
- 募集人資格制度の登録状況や毎年のフォローアップ研修の受講状況の管理を行います。
- コンプライアンス研修会をはじめとする会員生協向けの学習を実施し、法令等遵守と共済推進の業務品質向上に向けた意識向上、実践事例の共有を行います。
- 共済募集文書の表示の適切性を確保するため、承認番号制による募集文書の点検と集中管理を行います。

- 年度事業計画の中で、適正な共済推進を維持・向上するための重点課題を設定し、その執行状況を四半期ごとに点検します。

(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、共済推進コンプライアンス関連情報が迅速・適切に、「共済推進コンプライアンス担当部門」等に連携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、共済推進に関する「組合員の声」を管理し、組合員の目線で業務運営の状況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。
- 不祥事件や不適切な募集行為を早期に検出するために、早期解約・失効・不成立を繰り返す契約の調査や謝絶ルールを構築し、運用します。
- 超過契約を防止するために、加入限度額を超える加入申込みを事務システム上でエラーチェックする仕組みを構築・運用します。
- アフロス契約を防止するために、「クライシス・不祥事件・その他事件事故管理規程」の対応表で、アフロス契約につながる恐れのある「告知事項の説明不十分・共済金請求あり」の事案は、クライシスBとして特別の注意を払って管理を行ないます。また、決裁規程においても然るべき管理職以上の決裁を要するものとして定めます。
- 「不祥事件に関する会員生協の措置基準」にもとづき、重大性・悪質性の高い事案（公益侵害・利用者被害の程度、期間・反復性、故意性、組織性、隠蔽の有無、会員生協における管理監督態勢などを総合的に考慮）については、新規募集停止・手数料引下げ等の措置を講じます。
- 「共済事業業務委託手数料規程」にもとづき、不祥事件に起因して解除権を行使できない共済契約については、会員生協に手数料を支払わないこととします。

以 上