

適正な共済金等支払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、共済金等の支払が共済事業の重要な根幹業務である業務であるという理解にもとづき、適正な共済金等支払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. 適正な共済金等支払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、『適正な共済金等支払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、適正な共済金等支払管理態勢を構築・運用し、具体的な方策の執行管理を行います。
 - ① 『適正な共済金等支払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 「支払管理部門」として、共済金第1部、共済金第2部、共済金企画部、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 共済金支払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、『適正な共済金等支払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、当会の共済金支払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) 「支払管理部門」の役割

① 共済金第1部の役割

- 提出された共済金等の請求書類で支払内容の確認・判断が完結できる案件を中心に、公正・公平・迅速・丁寧に関済金等の支払事務を遂行します。
- 共済金等支払に関する共済契約者等からの質問や疑問に応えるための受電業務を担います。

② 共済金第2部の役割

- 追加の事実確認や医師照会など、調査および高度な審査・判断を要する案件を中心に、公正・公平・迅速・丁寧に関済金等の支払事務を遂行します。必要な事案について、医師照会や弁護士からの意見書を取得します。

- 不正・不当請求が疑われる事案について、適切な対応管理を行います。
- 調査を外部に委託する案件について、委託先の管理・監督を行います。
- 共済金支払いの不服および異議の申し立て事案について、再審査等の対応管理を行い、「共済事業審査委員会」への事実経過報告を行います。

③ 共済金企画部の役割

- 共済金等支払実績の集計・分析など、適切な支払業務の執行状況を管理する業務を行います。
- 公正・公平・迅速・丁寧な共済金等支払業務を担保するために、システム開発要件や業務改善事項などの起案・調整を行います。

④ 法務・コンプライアンス部の役割

- 事業規約に定める重大事由解除、および共済金支払い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。
- 『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。

(3) 内部監査部の役割

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

2. 適正な共済金等支払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：書類不備が一切なく、提出書類から支払対象であることや支払うべき金額が明確な共済金請求書については、お支払いを行う。)
 - 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。
- 『共済金支払業務規程』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、支払管理部門の『業務手順』、『作業手順』で明確にして、上位規程である『共済金支払業務規程』と紐付けて管理を行います。
- 『共済検査マニュアル』が求める以下のような事項についても、上記の枠組みの中で基準を定めます。

- ① 受取人が共済金等の請求を行えない場合の代理請求
- ② 請求漏れを防止するための分かりやすい請求書類
- 『文書保存要領』にもとづき、事実確認・審査の経過及び結果とその記録を、将来の紛争発生の可能性を踏まえて適切に保管します。

(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

- 適正な共済金支払管理態勢の維持・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。

(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、支払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、共済金等支払に関する「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。
- 『職員の契約情報の登録および共済金請求にかかわる要領』にもとづき、当会の内部職員による不正・不当請求を未然に防止するために、特別な共済金審査管理を行います。

以 上