

# 共済事業向けの総合的な監督指針

本 編

令和6年4月

厚生労働省社会・援護局

## 目 次

### I 基本的考え方

I-1 共済事業の監督に関する基本的考え方	P 7
I-1-1 共済事業の監督の目的と監督担当者の役割	P 7
I-1-2 共済事業の監督に当たっての基本的考え方	P 7
I-2 監督指針策定の趣旨	P 8

### II 共済事業監督上の評価項目

II-1 経営管理	P 9
II-1-1 意義	P 9
II-1-2 主な着眼点	P 9
II-1-3 監督手法・対応	P 16
II-2 財務の健全性	P 17
II-2-1 責任準備金等の積立ての適切性	P 17
II-2-1-1 意義	P 17
II-2-1-2 積立方式	P 17
II-2-1-3 経理処理	P 19
II-2-2 支払余力比率の適切性（早期是正措置）	P 21
II-2-2-1 意義	P 21
II-2-2-2 監督手法・対応	P 21
II-2-2-3 規則第 248 条の 3 第 1 項に規定する合理性の判断基準	P 22
II-2-2-4 命令区分の根拠となる支払余力比率	P 23
II-2-2-5 計画の進捗状況の報告等	P 23
II-2-2-6 規則第 248 条の 3 第 3 項の運用について	P 23
II-2-2-7 その他	P 23
II-2-3 早期警戒制度	P 24
II-2-3-1 意義	P 24
II-2-3-2 監督手法・対応	P 24
II-2-4 仕組開発に係る内部管理態勢	P 25
II-2-4-1 意義	P 25
II-2-4-2 主な着眼点	P 25
II-2-4-3 監督手法・対応	P 28
II-3 統合的リスク管理態勢	P 28
II-3-1 意義	P 28
II-3-2 リスクの特定及びリスク・プロファイル	P 29
II-3-2-1 意義	P 29
II-3-2-2 主な着眼点	P 29

Ⅱ-3-3	リスクの測定	P 29
Ⅱ-3-3-1	意義	P 29
Ⅱ-3-3-2	リスクの測定	P 29
Ⅱ-3-3-3	ストレステスト	P 30
Ⅱ-3-3-3-1	主な着眼点	P 30
Ⅱ-3-3-3-2	ストレステストの概要の開示	P 32
Ⅱ-3-4	リスク管理方針	P 32
Ⅱ-3-4-1	意義	P 32
Ⅱ-3-4-2	主な着眼点	P 32
Ⅱ-3-5	リスクと支払能力の自己評価	P 32
Ⅱ-3-5-1	意義	P 32
Ⅱ-3-5-2	リスクと支払能力の自己評価	P 33
Ⅱ-3-5-3	経営計画と支払能力の評価	P 33
Ⅱ-3-6	報告態勢	P 33
Ⅱ-3-6-1	意義	P 33
Ⅱ-3-6-2	主な着眼点	P 34
Ⅱ-3-7	業務継続体制（BCM）	P 34
Ⅱ-3-7-1	意義	P 34
Ⅱ-3-7-2	平時における対応	P 34
Ⅱ-3-7-3	危機発生時における対応	P 36
Ⅱ-3-7-4	事態の沈静化後における対応	P 36
Ⅱ-3-7-5	風評に関する危機管理態勢	P 36
Ⅱ-3-8	資産負債の総合的な管理	P 37
Ⅱ-3-8-1	意義	P 37
Ⅱ-3-8-2	主な着眼点	P 37
Ⅱ-3-9	共済引受リスク管理態勢	P 38
Ⅱ-3-9-1	意義	P 38
Ⅱ-3-9-2	主な着眼点	P 38
Ⅱ-3-10	再共済（再保険）に関するリスク管理	P 39
Ⅱ-3-10-1	保有・出再に関するリスク管理	P 39
Ⅱ-3-10-2	受再に関するリスク管理	P 40
Ⅱ-3-10-3	再共済（再保険）に関する方針の開示	P 40
Ⅱ-3-11	資産運用リスク管理態勢	P 40
Ⅱ-3-11-1	意義	P 40
Ⅱ-3-11-2	主な着眼点	P 41
Ⅱ-3-12	流動性リスク管理態勢	P 45
Ⅱ-3-12-1	意義	P 45
Ⅱ-3-12-2	主な着眼点	P 45
Ⅱ-3-13	オペレーショナル・リスク管理態勢	P 46
Ⅱ-3-13-1	事務リスク管理態勢	P 46
Ⅱ-3-13-1-1	意義	P 46
Ⅱ-3-13-1-2	主な着眼点	P 46

II-3-13-2	システムリスク管理態勢	P 47
II-3-13-2-1	意義	P 47
II-3-13-2-2	主な着眼点	P 47
II-3-13-3	システム統合リスク・プロジェクトマネジメント	P 54
II-3-13-3-1	意義	P 54
II-3-13-3-1-1	システム統合リスク	P 54
II-3-13-3-1-2	システム統合リスクの「リスク特性」とリスク軽減策	P 54
II-3-13-3-1-3	プロジェクト管理（プロジェクトマネジメント）の重要性	P 55
II-3-13-3-2	主な着眼点	P 55
II-3-13-4	その他オペレーショナル・リスク管理態勢	P 59
II-3-13-4-1	意義	P 59
II-3-13-4-2	主な着眼点	P 59
II-3-14	監督手法・対応	P 59
II-4	業務の適切性	P 61
II-4-1	法令等遵守	P 61
II-4-1-1	意義	P 61
II-4-1-2	主な着眼点	P 61
II-4-1-3	監督手法・対応	P 62
II-4-1-4	不祥事件等に対する監督上の対応	P 62
II-4-2	共済募集管理態勢	P 64
II-4-2-1	適正な共済募集管理態勢の確立	P 64
II-4-2-2	団体扱契約関係	P 71
II-4-3	共済代理店関係	P 71
II-4-3-1	適正な共済代理店体制の確立	P 71
II-4-3-2	共済代理店における員外利用の管理等	P 73
II-4-3-3	自動車損害賠償責任共済	P 73
II-4-3-4	共済代理店の届出関係	P 73
II-4-3-5	労働金庫に対する共済契約の募集の委託	P 74
II-4-4	保険会社の業務の代理を行う場合における募集等の適正化	P 77
II-4-4-1	意義	P 77
II-4-4-2	保険募集を行う場合における員外利用の管理	P 78
II-4-4-3	監督手法・対応	P 78
II-4-5	苦情等への対処	P 78
II-4-5-1	意義	P 78
II-4-5-2	苦情等対処に関する内部管理態勢の確立	P 78
II-4-5-2-1	意義	P 78
II-4-5-2-2	主な着眼点	P 78
II-4-5-3	監督手法・対応	P 81
II-4-6	利用者の保護等	P 81

II-4-6-1	利用者に対する説明責任、適合性原則	・・・	P 8 1
II-4-6-1-1	利用者保護を図るための留意点	・・・	P 8 1
II-4-6-1-2	共済事業の運営に関する措置等	・・・	P 8 2
II-4-6-2	共済金等支払管理態勢	・・・	P 9 1
II-4-7	利用者等に関する情報管理態勢	・・・	P 9 8
II-4-7-1	意義	・・・	P 9 8
II-4-7-2	主な着眼点	・・・	P 9 8
II-4-7-3	監督手法・対応	・・・	P 1 0 1
II-4-8	利用者等の誤認防止	・・・	P 1 0 1
II-4-8-1	意義	・・・	P 1 0 1
II-4-8-2	主な着眼点	・・・	P 1 0 1
II-4-9	反社会的勢力による被害の防止	・・・	P 1 0 1
II-4-9-1	意義	・・・	P 1 0 1
II-4-9-2	主な着眼点	・・・	P 1 0 2
II-4-9-3	監督手法・対応	・・・	P 1 0 4
II-4-10	適切な表示の確保	・・・	P 1 0 4
II-4-11	障害者等への対応	・・・	P 1 0 7
II-4-11-1	意義	・・・	P 1 0 7
II-4-11-2	主な着眼点	・・・	P 1 0 7
II-4-11-3	監督手法・対応	・・・	P 1 0 7
II-5	その他	・・・	P 1 0 7
II-5-1	組合の共済事業に係る事務の外部委託	・・・	P 1 0 7
II-5-1-1	意義	・・・	P 1 0 7
II-5-1-2	主な着眼点	・・・	P 1 0 8
II-5-2	CSRについての情報開示等	・・・	P 1 0 9
II-5-2-1	意義	・・・	P 1 0 9
II-5-2-2	主な着眼点	・・・	P 1 1 0
II-5-2-3	監督手法・対応	・・・	P 1 1 0

### III 組合の監督に係る事務処理上の留意点

III-1	監督事務の流れ	・・・	P 1 1 1
III-1-1	オフサイト・モニタリングの主な留意点	・・・	P 1 1 1
III-1-2	検査担当者との連携	・・・	P 1 1 1
III-1-2-1	検査着手前	・・・	P 1 1 2
III-1-2-2	検査担当者による検査結果通知後	・・・	P 1 1 2
III-1-2-3	検査担当者と監督担当者の連携	・・・	P 1 1 2
III-1-3	災害における金融に関する措置	・・・	P 1 1 2
III-1-3-1	災害地に対する金融上の措置	・・・	P 1 1 2
III-1-3-2	南海トラフ地震の事前避難対象地域内外における金融上の諸措置	・・・	P 1 1 3

III-1-3-3	行政庁報告	．．．．．	P 1 1 4
III-1-4	事業の休廃止等の場合の措置	．．．．．	P 1 1 4
III-1-5	組合に関する苦情・情報提供等	．．．．．	P 1 1 4
III-1-5-1	相談・苦情等を受けた場合の対応	．．．．．	P 1 1 4
III-1-6	法令解釈等の照会を受けた場合の対応	．．．．．	P 1 1 4
III-1-6-1	照会を受ける内容の範囲	．．．．．	P 1 1 4
III-1-6-2	照会に対する回答方法	．．．．．	P 1 1 4
III-1-6-3	法令適用事前確認手続（ノーアクションレター制度）		P 1 1 6
III-1-7	組合が提出する申請書等における記載上の留意点	．．．．	P 1 1 7
III-2	生協法等に係る事務処理	．．．．．	P 1 1 7
III-2-1	子会社等	．．．．．	P 1 1 7
III-2-1-1	子会社等の業務の範囲	．．．．．	P 1 1 8
III-2-1-2	組合の貸付金等に係る担保不動産の保有・管理会社（いわゆる自己競落会社）の取扱い	．．．．．	P 1 1 9
III-2-1-3	組合の海外における子会社等の業務の範囲	．．．．	P 1 2 0
III-2-2	弊害防止措置	．．．．．	P 1 2 1
III-2-3	契約条件の変更	．．．．．	P 1 2 1
III-2-3-1	契約条件の変更の申出	．．．．．	P 1 2 1
III-2-3-2	共済調査人の選任	．．．．．	P 1 2 2
III-2-3-3	組合の対応	．．．．．	P 1 2 2
III-2-3-4	契約条件の変更に係る承認	．．．．．	P 1 2 3
III-2-4	議決権の取得制限	．．．．．	P 1 2 3
III-2-5	責任準備金対応債券	．．．．．	P 1 2 4
III-2-6	説明書類の作成・縦覧等	．．．．．	P 1 2 4
III-2-6-1	記載項目についての留意事項	．．．．．	P 1 2 4
III-2-6-2	リスク管理債権の開示及び債務者区分に基づいて区分された債権の額の開示	．．．．．	P 1 2 5
III-2-6-3	説明書類の縦覧場所等について	．．．．．	P 1 3 1
III-2-6-4	説明書類に関して簡易な補助資料を作成する場合の留意事項		P 1 3 2
III-2-7	支払余力比率の計算	．．．．．	P 1 3 2
III-2-7-1	届出書の記載内容のチェック	．．．．．	P 1 3 2
III-2-7-2	出資の安定性・適格性等の確認	．．．．．	P 1 3 2
III-2-7-3	支払余力比率の計算に際しての確認	．．．．．	P 1 3 3
III-2-7-4	期限前弁済の届出受理に際してのチェック	．．．．	P 1 3 3
III-3	行政指導等を行う際の留意点等	．．．．．	P 1 3 3
III-3-1	行政指導等を行う際の留意点	．．．．．	P 1 3 3
III-3-2	面談等を行う際の留意点	．．．．．	P 1 3 5
III-4	行政処分を行う際の留意点	．．．．．	P 1 3 6

III-4-1	行政処分（不利益処分）に関する基本的な事務の流れについて	P 1 3 6
III-4-1-1	行政処分	P 1 3 6
III-4-1-2	生協法第 94 条の 2 等に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務の解除	P 1 3 8
III-4-2	行政手続法との関係等	P 1 3 8
III-5	意見交換制度	P 1 3 9
III-5-1	意義	P 1 3 9
III-5-2	監督手法・対応	P 1 3 9
IV	共済事業規約の認可に係る審査上の留意点等	
IV-1	審査要領	P 1 4 0
IV-1-1	保障内容	P 1 4 0
IV-1-2	事業を行う地域	P 1 4 2
IV-1-3	共済商品の名称（共済約款等又は特約の名称）	P 1 4 2
IV-1-4	危険選択	P 1 4 2
IV-1-5	告知項目	P 1 4 2
IV-1-6	免責事由	P 1 4 2
IV-1-7	告知義務違反に基づく契約解除期間	P 1 4 2
IV-1-8	共済金額・共済期間・契約年齢範囲	P 1 4 2
IV-1-9	共済契約者等（利用者を含む。）への説明事項	P 1 4 3
IV-1-10	解約返戻金の開示方法	P 1 4 3
IV-1-11	共済事業規約の規定による貸付けに関する事項	P 1 4 3
IV-1-12	インターネットによる共済商品販売の取扱い	P 1 4 3
IV-1-13	保険法対応	P 1 4 4
IV-2	第三分野	P 1 4 5
IV-2-1	基礎率変更権の設定について	P 1 4 5
IV-2-2	基礎率変更権を行使する認可申請の取扱い	P 1 4 5
IV-2-3	共済金等の支払時における契約者等の保護のための措置	P 1 4 5
IV-3	共済数理	P 1 4 6
IV-3-1	共済掛金	P 1 4 6
IV-3-2	責任準備金	P 1 4 6
IV-3-3	返戻金	P 1 4 7
IV-3-4	各種割引制度	P 1 4 7
IV-4	1 の被共済者当たりの共済金額が 100 万円を超える共済事業を実施する場合の審査要領等	P 1 4 7

## I 基本的考え方

### I-1 共済事業の監督に関する基本的考え方

#### I-1-1 共済事業の監督の目的と監督担当者の役割

共済事業の監督の目的は、共済事業の公共性にかんがみ、共済契約の締結又は共済契約の締結の代理若しくは媒介の業務（以下「共済募集」という。）の公正を確保することにより、共済契約者等の保護を図るとともに、組合（共済事業を行う消費生活協同組合及び消費生活協同組合連合会をいう。以下同じ。）の業務の健全かつ適切な運営を確保することにある。

共済事業の監督については、いわゆる「オンサイト」と「オフサイト」の双方のモニタリング手法から構成されているが、これは、それぞれのモニタリング手法を適切に組み合わせることで、実効性の高い共済事業の監督を実現するためである。行政組織上は、前者を検査担当者が、後者を監督担当者が担当しているが、両担当者が適切な連携の下に、それぞれの機能を的確に発揮することが求められる。

このような枠組みの中で、監督担当者の役割は、検査と検査の間の期間においても、継続的に情報の収集・分析を行い、組合の業務の健全性や適切性に係る問題を早期に発見するとともに、必要に応じて行政処分等の監督上の措置を行い、問題が深刻化する以前に改善のための働きかけを行っていくことである。

具体的には、組合に対して定期的・継続的に経営に関する報告を求める等により、組合の業務の状況を常に詳細に把握するとともに、組合から徴求した各種の情報の蓄積及び分析を迅速かつ効率的に行い、経営の健全性の確保等に向けた自主的な取組みを早期に促していくことが、監督担当者の重要な役割といえる。

#### I-1-2 共済事業の監督に当たっての基本的考え方

上記を踏まえると、共済事業の監督に当たっての基本的考え方は次のとおりである。

##### (1) 検査担当者との適切な連携の確保

監督担当者と検査担当者が、それぞれの独立性を尊重しつつ、適切な連携を図り、オンサイトとオフサイトの双方のモニタリング手法を適切に組み合わせることで、実効性の高い共済事業の監督を実現することが重要である。このため、監督担当者においては、検査担当者との連携について、以下の点に十分留意することとする。

- ① 検査を通じて把握された問題点については、監督担当者は、問題点の改善状況をフォローアップし、その是正につなげていくよう努めること。また、必要に応じて、行政処分等厳正な監督上の措置を講じること。
- ② 監督担当者がオフサイト・モニタリングを通じて把握した問題点については、次回検査においてその活用が図られるよう、検査担当者に還元すること。

##### (2) 組合との十分な意思疎通の確保

共済事業の監督に当たっては、組合の経営に関する情報を的確に把握・分析し、必要に応じて、適時適切に監督上の対応につなげていくことが重要である。このため、監督担当者においては、組合からの報告に加え、組合との健全かつ建設的な緊張関係の下で、日頃から十分な意思疎通を図り、積極的に情報収集する必要がある。具体的には、組合との定期的な面談や意見交換等を通じて、組合との日常的なコミュニケーションを確保し、財務情報のみならず、経営に関する様々な情報についても把握するよう努める必要がある。

### (3) 組合の自主的な努力の尊重

監督当局は、消費者による協同組織である組合の自己責任原則に則った経営判断を、法令等に基づき検証し、問題の改善を促していく立場にある。

特に、組合は、協同組織として、会員・組合員の相互扶助を目的とした組織であるという特性を有しており、共済事業の監督に当たっては、組合固有の特性等を十分に踏まえつつ、法令の趣旨を踏まえた業務運営に関する自主的な努力を尊重するよう配慮しなければならない。

### (4) 効率的・効果的な監督事務の確保

監督当局及び組合の限られた資源を有効に利用する観点から、監督事務は組合の規模や特性を十分に踏まえ、効率的・効果的に行われる必要がある。したがって、組合に報告や資料提出等を求める場合には、監督事務上真に必要なものに限定するよう配慮するとともに、現在行っている監督事務の必要性、方法等については、常に点検を行い、必要に応じて改善を図るなど、効率性の向上を図るよう努めなければならない。

## I-2 監督指針策定の趣旨

消費生活協同組合法（昭和 23 年法律第 200 号。以下「生協法」という。）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している。また、共済事業においては、その公共性にかんがみ、組合の業務の健全かつ適切な運営及び共済募集の公正を確保することにより、共済契約者等の保護を図り、もって組合員の生活の安定及び国民経済の健全な発展に資することを目的としている。さらに、高齢化・少子化の時代を迎え、共済事業は、社会保障において公的部門を補完する役割を果たすものとなっている。

このような状況のなかで、多様化、高度化する組合員・共済契約者ニーズに柔軟に応えられる共済商品の仕組みの開発、共済掛金設定が行われる環境を整備することが求められる。また、共済契約者等が、適切かつ十分な情報に基づいて、共済契約が締結できる環境を整備することも求められる。そのため、業務上の規制を生協法の目的に照らし、常に見直していくことが求められる。また、組合のコンプライアンスを更に徹底していくことが求められる。

このような趣旨に基づき、本監督指針においては、組合の監督事務に関し、その基本的考え方、監督上の評価項目、事務処理上の留意点について、従来の通知の内容も踏まえ、体系的に整理した。

本監督指針は、組合の実態を十分に踏まえ、様々なケースに対応できるよう

に作成したものであり、本監督指針に記載されている監督上の評価項目の全てを組合に一律に求めているものではなく、組合の規模や特性等に応じて判断する必要がある。

従って、本監督指針の適用に当たっては、各評価項目の字義通りの対応が行われていない場合であっても、組合の財務の健全性及び業務の適切性等の確保の観点から問題のない限り、不適切とするものではないことに留意し、機械的・画一的な運用に陥らないように配慮する必要がある。一方、評価項目に係る機能が形式的に具備されていたとしても、組合の財務の健全性又は業務の適切性等の確保の観点からは必ずしも十分とは言えない場合もあることに留意する必要がある。

厚生労働省は本監督指針に基づき管轄組合の監督行政を実施するものとする。また、都道府県における監督行政に当たっても、本監督指針が参考とされることが期待される。

## II 共済事業監督上の評価項目

### II-1 経営管理

#### II-1-1 意義

組合の経営の健全性の維持及びその一層の向上を図るためには、経営に対する規律付けが有効に機能し、適切な経営管理（ガバナンス）が行われることが重要である。

#### II-1-2 主な着眼点

経営管理が有効に機能するためには、代表理事、理事・理事会、監事及びすべての職階における職員が自らの役割を理解しそのプロセスに十分関与することが重要となる。その中でも代表理事、理事・理事会、監事、上級管理職及び内部監査部門が果たす責務が重大である。

また、組合の行う業務の健全かつ適切な運営及び共済募集の公正を確保し、共済契約者等の保護を図ることを求めていることを踏まえ、組合の常務に従事する役員には、その資質について極めて高いものが求められる。

経営管理態勢のモニタリングに当たっては、例えば、以下のような着眼点に基づき、その機能が適切に発揮されているかどうかを検証することとする。

##### (1) 代表理事

- ① 法令等遵守を経営上の重要課題の一つとして位置付け、代表理事が率先して法令等遵守態勢の構築に取り組んでいるか。
- ② 代表理事は、リスク管理部門を軽視することが収益に重大な影響を与えることを十分認識し、リスク管理部門を重視しているか。
- ③ 代表理事は、財務情報その他の組織情報を適正かつ適時に開示するための内部管理態勢を構築しているか。
- ④ 代表理事は、内部監査の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分発揮できる態勢を構築（内部監査部門の独立性の確保を含む。）し、定期的にその機能状況を確認しているか。

また、内部監査態勢に関し、監事監査又は行政検査等で指摘された問題点を踏まえ、実効性ある態勢整備に積極的に取り組んでいるか。

さらに、内部監査の結果等については適切な措置を講じているか。

⑤ 代表理事は、監事監査の重要性及び有用性を十分認識し、監事監査の有効性確保のための環境整備が重要であることを認識しているか。

⑥ 代表理事は、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、組合に対する公共の信頼を維持し、組合の業務の適切性及び健全性の確保のため不可欠であることを十分認識し、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ。以下Ⅱ-1-2及びⅡ-4-9-1において「政府指針」という。）の内容を踏まえて理事会で決定された基本方針を組合内外に宣言しているか。

また、代表理事は、組織内外に宣言した基本方針を実現するための組織内体制の整備、職員の安全確保等の必要な態勢を構築するとともに定期的にその有効性を検証しているか。

## (2) 理事及び理事会

① 理事は、業務執行にあたる代表理事等の独断専行を牽制・抑止し、理事会における業務執行の意思決定及び理事の業務執行の監督に積極的に参加しているか。

② 理事会は、例えば、法令等遵守やリスク管理等に関する経営上の重要な意思決定・経営判断に際し、必要に応じ、外部の有識者の助言、外部の有識者を委員とする任意の委員会等を活用するなど、その妥当性・公正性を客観的に確保するための方策を講じているか。

③ 理事会は、組合が目指すべき全体像等に基づいた業務執行方針を明確に定め、それを組織全体に周知しているか。また、その達成度合いを定期的に検証し必要に応じ見直しを行っているか。

④ 理事及び理事会は、法令等遵守に関し、誠実かつ率先垂範して取り組み、組織全体における内部管理態勢の確立のため適切に機能を発揮しているか。また、理事会は、政府指針を踏まえた基本方針を決定し、それを実現するための体制を整備するとともに、定期的にその有効性を検証するなど、法令等遵守・リスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けているか。

⑤ 理事は、適時・適切な共済金等の支払いが健全かつ適切な業務運営の確保に重大な影響を与えることを十分認識しているか。

⑥ 理事会は、リスク管理部門を軽視することが事業収益に重大な影響を与えることを十分認識し、リスク管理部門を重視しているか。特に担当理事はリスクの所在及びリスクの種類を理解した上で、各種リスクの測定・モニタリング・管理等の手法について深い認識と理解を有しているか。

⑦ 理事会は、戦略目標を踏まえたリスク管理の方針を明確に定め、組織内に周知しているか。また、リスク管理の方針は、定期的又は必要に応じ随時見直ししているか。

さらに、定期的にリスクの状況の報告を受け、必要な意思決定を行うな

ど、把握したリスク情報を業務の執行及び管理体制の整備等に活用しているか。

⑧ 理事会は、共済金等の支払いに係る適切な業務運営が行われるよう、経営資源の配分を適切に行っているか。また、共済金等の支払管理が適切に行われているかどうか確認しているか。

⑨ 理事会は、あらゆる職階における職員に対し経営管理の重要性を強調・明示する風土を組織内に醸成するとともに、適切かつ有効な経営管理を検証し、その構築を図っているか。

⑩ 理事会は、内部監査の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分発揮できる機能を構築（内部監査部門の独立性の確保を含む。）し、定期的にその機能状況を確認しているか。また、被監査部門等におけるリスク管理の状況等を踏まえた上で、監査方針、重点項目等の内部監査計画の基本事項を承認しているか。

さらに、内部監査の結果等については適切な措置を講じているか。

⑪ 理事は、監事監査の重要性及び有用性を十分認識し、監事監査の有効性確保のための環境整備が重要であることを認識しているか。

⑫ 理事は、員外監事が適切な判断をし得るよう、例えば情報提供を継続的に行う等、何らかの枠組みを設けているか。

⑬ 理事は、法令等遵守態勢、リスク管理態勢及び財務報告態勢等の内部管理態勢（いわゆる内部統制システム）を構築することが、自身の善管注意義務及び忠実義務の内容を構成することを理解し、その義務を適切に果たそうとしているか。

⑭ 組合の常務に従事する理事の選任議案の決定プロセス等においては、その適格性について、「経営管理を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験」及び「十分な社会的信用」として、例えば、以下のような要素が適切に勘案されているか。

ア 経営管理を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験  
生協法等の関連諸規制や監督指針で示している経営管理の着眼点の内容を理解し、実行するに足る知識・経験、組合の業務の健全かつ適切な運営に必要となるコンプライアンス及びリスク管理に関する十分な知識・経験、その他当該組合の行うことができる業務を適切に遂行することができる知識・経験を有しているか。

イ 十分な社会的信用

（ア）反社会的行為に関与したことがないか。

（イ）暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員（過去に暴力団員であった者を含む。以下「暴力団員」という。）ではないか、又は暴力団と密接な関係を有していないか。

（ウ）金融商品取引法等我が国の金融関連法令又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、又は刑法若しくは暴力行為等処罰に関する法律の罪を犯し、罰金の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられたことがないか。

(エ) 禁錮以上の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられたことがないか。

(オ) 過去において、所属した法人等又は現在所属する法人等が行政庁より法令等遵守に係る業務改善命令、業務停止命令、又は免許、登録若しくは認可の取消し等の行政処分を受けており、当該処分の原因となる事実について、行為の当事者として又は当該者に対し指揮命令を行う立場で、故意又は重大な過失（一定の結果の発生を認識し、かつ回避し得る状態にありながら特に甚だしい不注意ないし注意義務違反）によりこれを生ぜしめたことがないか。

(カ) 過去において、行政庁より役員等の解任命令を受けたことがないか。

(キ) 過去において、金融機関等の破綻時に、役員として、その原因となったことがないか。

⑮ 理事会は、共済計理人を選任するに当たり、外部監査機関との独立性確保に留意しているか。

⑯ 理事会において選任する共済計理人については、当該共済計理人（選任しようとする者を含む。）が消費生活協同組合法施行規則（昭和 23 年大蔵省、法務庁、厚生省、農林省令第 1 号。以下「規則」という。）第 192 条に規定する要件に該当する者であることに加え、公益社団法人日本アクチュアリー会及び公益社団法人日本年金数理人会において実施する研修の履修を達成している等、正会員としての資質の継続的維持・向上に努めている者であるなど、共済計理人として適切な者であるかについて定期的に確認しているか。

⑰ 理事会は、各関連部門との連携等により、共済計理人に対し必要な情報を提供するなど共済計理人がその職務を十分に果たすことができる態勢を構築し、定期的にその機能状況を確認しているか。

### (3) 監事

① 監事は、制度の趣旨に則り、その独立性が確保されているか。

② 監事は、付与された広範な権限を適切に行使し、会計監査に加え業務監査を実施しているか。

③ 共済金等支払実務に関する体系的な監査手法を確立しているか。

④ 監事の選出を選任で行う組合において、監事を推薦する者は、監事を推薦するに際し、監事としての独立性・適格性等を慎重に検討しているか。特に、員外監事が監査体制の中立性・独立性を一層高める観点からその設置が義務付けられている趣旨を認識しているか。

⑤ 組合の監事の選任議案の決定プロセス等においては、その適格性について、「組合の理事の職務の執行の監査を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験」及び「十分な社会的信用」として、例えば、以下のような要素が適切に勘案されているか。

ア 組合の理事の職務の執行の監査を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験

独任制の機関として自己の責任に基づき積極的な監査を実施するに足る知識・経験、その他独立の立場から理事の職務の執行を監査することによ

り、組合の健全かつ適切な運営を確保するための知識・経験を有しているか。

#### イ 十分な社会的信用

(ア) 反社会的行為に関与したことがないか。

(イ) 暴力団員ではないか、又は暴力団と密接な関係を有していないか。

(ウ) 金融商品取引法等我が国の金融関連法令又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、又は刑法若しくは暴力行為等処罰に関する法律の罪を犯し、罰金の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられたことがないか。

(エ) 禁錮以上の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられたことがないか。

(オ) 過去において、所属した法人等又は現在所属する法人等が行政庁より法令等遵守に係る業務改善命令、業務停止命令、又は免許、登録若しくは認可の取消し等の行政処分を受けており、当該処分の原因となる事実について、行為の当事者として又は当該者に対し指揮命令を行う立場で、故意又は重大な過失（一定の結果の発生を認識し、かつ回避し得る状態にありながら特に甚だしい不注意）によりこれを生ぜしめたことがないか。

(カ) 過去において、行政庁より役員等の解任命令を受けたことがないか。

(キ) 過去において、金融機関等の破綻時に、役員として、その原因となったことがないか。

#### (4) 上級管理職

① 上級管理職は、リスクの所在、リスクの種類及びリスク管理手法を十分に理解した上で、リスク管理の方針に沿って、リスクの種類に応じた測定・モニタリング・管理など、適切なリスク管理を実行しているか。

② 上級管理職は、理事会等で定められた方針に基づき、相互牽制機能を発揮させるための施策を実施しているか。

#### (5) 内部監査部門

① 内部監査部門は、被監査部門に対して十分牽制機能が働くよう独立し、かつ、実効性ある内部監査が実施できる態勢となっているか。

② 内部監査部門は、被監査部門におけるリスク管理状況等を把握した上、リスクの種類・程度に応じて、頻度・深度に配慮した効率的かつ実効性ある内部監査計画を立案するとともに、内部監査計画に基づき効率的・実効性ある内部監査を実施しているか。

③ 内部監査部門は、内部監査業務の実施要領等に基づき、支払管理部門をはじめとしたすべての部門の業務に対する内部監査を実施しているか。

④ 内部監査部門は、内部監査で指摘した重要な事項について遅滞なく代表理事及び理事会に報告しているか。

⑤ 内部監査部門は、内部監査報告書で指摘された問題点に対する被監査部門等の改善への取組状況を適切に管理しているか。

#### (6) 外部監査の活用

① 代表理事及び理事会は、外部監査が組合の業務の健全かつ適切な運営の確

保に有効であることを十分認識し、有効に活用しているか。

- ② 会計監査人監査組合は、決算関係書類及びその附属明細書の監査手続きの一環として実施される内部管理態勢（リスク管理態勢を含む。）の有効性等について、年1回以上会計監査による監査を受けているか。
- ③ 外部監査の結果は、監査の内容に応じて、理事会又は監事に直接、正確に報告されなければならないが、また、監事監査等の実効性の確保に資するものとなっているか。
- ④ 理事会は、外部監査が有効に機能しているかを定期的に確認しているか。
- ⑤ 代表理事及び理事会は、組合の子会社（生協法第28条第5項に規定する子会社（同項の規定により子会社とみなされる会社を含む。）をいう。以下同じ。）、子法人等（規則第210条第2項に規定する子法人等（子会社を除く。）をいう。以下同じ。）及び関連法人等（同条第3項に規定する関連法人等をいう。以下同じ。）（以下「子会社等」という。）において実施された外部監査の結果についても、必要に応じて適切に報告を受け、問題点を把握するなど子会社等における外部監査が有効に機能していることを把握しているか。
- ⑥ 理事会は、必要に応じて、内部監査部門と外部監査機関との協力関係に配慮しているか。
- ⑦ 外部監査により指摘された問題点は、被監査部門等において一定期間内に改善されているか。また、内部監査部門は、その改善状況を適切に把握しているか。

(7) 共済計理人（選任している場合に限る。）

組合の財務の健全性を確保し維持していくためには、理事会において選任された共済計理人が自らの役割を理解し、共済の数理に関する事項について十分に関与することが必要となるが、その際の留意点は以下のとおり。

- ① 共済計理人は、職務遂行上必要な権限を理事会から付与されているか。また、制度の趣旨に鑑み、共済計理人が事業推進部門、収益管理部門及び仕組開発部門から独立していることなどにより相互牽制機能が確保されているか。
- ② 共済計理人は、共済掛金の算出方法等の共済の数理に関する事項について、法令等に則り適切に関与しているか。また、そのために必要な情報について、関連する会議への出席等により各関連部門より報告を受けるとともに、必要に応じて意見を述べる等共済計理人としての職務を十分に果たしているか。
- ③ 共済計理人は、責任準備金が健全な共済の数理に基づいて積み立てられているかについて、法令等に則り適切に確認しているか。
- ④ 契約者割戻しが公正かつ衡平に行われているかについて、法令等に則り適切に確認しているか。
- ⑤ 共済計理人は、法令で定められた共済の数理に係る事項に関して、共済契約者の衡平な取扱い及び財務の健全性等の観点から関与しているか。
- ⑥ 共済計理人は、法令等に則り将来収支分析を行っているか。特に新契約伸展率や事業費、資産運用状況等の将来推計に必要な前提について、過去の実

績や妥当な将来見込みに基づいたものとなっているか。

⑦ 共済計理人は、理事会へ意見書を提出しているか。また、意見書に法令等に定められた事項を記載しているか。

⑧ 生協法第 50 条の 12 第 1 項第 1 号に掲げる事項の確認をする場合には、異常危険準備金が規則第 179 条に規定するところにより、適正に積み立てられているかの確認を含むものとする。特に、第三分野共済の共済契約（規則第 160 条第 1 項第 5 号に規定する第三分野共済の共済契約をいう。以下同じ。）における、消費生活協同組合法施行規程（平成 20 年 3 月厚生労働省告示第 139 号。以下「告示」という。）に規定するストレステストを使用する積立額の算出の合理性・妥当性の確認については、留意するものとする。

(8) 共済計理関連業務の実施（共済計理人を選任していない場合に限る。）

① 掛金算出、責任準備金算定等の計理関連業務を実施するための体制がとられているか。

② 計理担当者を選任しているか。担当者は専門能力を有する者を配置しているか。

(9) 審査管理体制の充実強化

① 資産運用に当たって、自己責任原則に基づく責任体制を確立するための措置が講じられているか。リスク管理の向上を図るための措置が講じられているか。

② 共済契約獲得のための手段として資産運用が行われていないか。

③ 有価証券投資に当たって、取引実施部門（フロントオフィス）と後方事務部門（バックオフィス）との内部牽制が図られているか。また、管理体制を充実するための措置が講じられているか。

④ 業務用不動産の取得に当たって、経営の効率化の観点を勘案した措置が講じられているか。

(10) 適正な経理処理

① 企業会計原則等に準拠した経理処理が行われているか。

② 共済経理の透明性、共済契約者間の公平性を確保するための措置が講じられているか。

(11) 事業費管理の徹底・強化

① 経費節減のための措置が講じられているか。

② 経営の効率化と共済契約者等の利益の向上を目的とした措置となっているか。

(12) 各種法令の遵守

① 各種法令を遵守するための体制がとられているか。新規業務の開始に当たって、法令の遵守のために適切かつ十分な検討を行っているか。

② 法令担当者を選任しているか。担当者は専門能力を有する者を配置しているか。

(13) 役職員の兼職

経営の健全性等の確保は、組合の責務であり、他の法人の役職員が当該組合の役職員を兼職することによって、それらが疎かになっていないか。

## Ⅱ－１－３ 監督手法・対応

下記のヒアリング及び通常の監督事務等を通じて、経営管理（ガバナンス）について検証することとする。

なお、組合の特性を踏まえ、以下の点についてもヒアリングを実施し、経営管理の向上に向けた取組等を促すこととする。

### （１）オフサイト・モニタリング

継続的に財務会計情報及びリスク情報等について報告を求め、組合の経営の健全性の状況を常時把握することとする。また、組合から徴求した各種の情報の蓄積及び分析を迅速かつ効率的に行うこととする。

### （２）総合的なヒアリング（Ⅲ－１－１（２）②を参照）

総合的なヒアリングにおいて、経営上の課題、経営戦略及びその諸リスク、理事会、監事の機能発揮の状況等に関しヒアリングを行うこととする。

### （３）内部監査ヒアリング等

内部監査の機能発揮状況等を把握する観点から、必要に応じ、組合の内部監査部門に対し、内部監査の体制、内部監査の実施状況及び問題点の是正状況等についてヒアリングを実施することとする。また、特に必要があると認められる場合には、組合の監事に対してもヒアリングを実施することとする。

### （４）総代会の機能向上に向けた取組状況ヒアリング

総代会制を採る組合における総代会の運営方針等に関しては、透明性の向上に向けた取組状況等についてヒアリングを行うものとする。

### （５）通常の監督事務を通じた経営管理の検証

経営管理については上記（１）から（４）のヒアリング等に加え、例えば、検査結果通知のフォローアップ、不祥事件報告、早期警戒制度、早期是正措置などの通常の監督事務を通じて、経営管理の有効性について検証することとする。

### （６）モニタリング結果の記録

モニタリングの結果、事業年度途中において特筆すべき事項が生じた場合は、都度記録を更新することとする。

### （７）監督上の対応

経営管理の有効性等に疑義が生じた場合には、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め又は資料の提出を命ずることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

また、常務に従事する理事が、Ⅱ－１－２（２）⑭に掲げる勘案すべき要素に照らし不適合と認められる場合、又はその選任議案の決定若しくは選任に当たり、十分な要素が勘案されていないと認められる場合であって、共済事業の健全かつ適切な運営を確保するため必要があると認められるときは、理事の適格性や経営管理の遂行状況、それらについての組合の認識、及び理事の選任議案の決定プロセス等について深度あるヒアリングを行い、必要な

場合には生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求めるものとする。また、報告徴求の結果、経営管理態勢に重大な問題があると認められる場合で、自主的な改善努力に委ねたのでは、共済事業の健全かつ適切な運営に支障を来すおそれがあると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令を発出するものとする。さらに、組合が法令、定款若しくは法令に基づく行政処分に違反したとき又は公益を害する行為をしたときで、常務に従事する理事の適格性の不備にその主たる原因があると認められるときは、生協法第 94 条の 2 第 5 項に基づく役員解任を命ずることを検討するものとする。

(注) II-1-2 (2) ⑭に掲げる理事の知識・経験及び社会的信用に係る着眼点は、各組合の理事の選任プロセス等における自主的な取組みを基本としつつ、その過程において適格性が適切に判断されているかどうかを当局が確認するための事項の例示であり、また、特定の事項への該当をもって直ちにその適格性を判断するためのものではない。理事の選任議案の決定等に当たっては、まずは組合自身はその責任において、上記着眼点も踏まえつつ、その時々時点における理事個人の資質を総合的に勘案して適切に判断すべきものであることに留意する必要がある。

## II-2 財務の健全性

### II-2-1 責任準備金等の積立ての適切性

#### II-2-1-1 意義

組合は、共済契約に基づく将来における債務の履行に備えるため責任準備金等を積み立てなければならないことになっている。行政庁としては、自己責任原則の下で行われる責任準備金等の積立ての確保を補完する役割を果たすものとして、オフサイト・モニタリングや適切な経理処理等の指針を通じ、財務の健全性の確保のための自主的な取組みを促していく必要がある。

#### II-2-1-2 積立方式

- (1) 共済契約に係る共済掛金積立金については、平準純共済掛金式により計算した金額を積み立てるものとなっているか。
- (2) 組合の業務又は財産の状況及び共済契約の特性等に照らし特別な事情がある場合に、共済の数理に基づき、合理的かつ妥当なものとして、いわゆるチルメル式責任準備金の積立てを行っている場合には、新契約費水準に照らしチルメル歩合が妥当なものとなっているか。
- (3) 上記(2)の場合には、平準純共済掛金式により計算した金額の積立てに向け、計画的な積み増しを行うこととなっているか。
- (4) 特定の疾病による所定の状態、所定の身体障害の状態、所定の要介護状態その他の共済掛金払込の免除事由に該当し、以後の共済掛金払込が免除されることとなった共済契約のうち、自動更新可能な共済契約に係る責任準備金については、最終の共済期間満了日まで全ての自動更新が行われるものとして計算した金額を積み立てることとなっているか。
- (5) 入院共済金を支払う共済契約等被共済者が支払事由に該当する状態となった後支払内容や支払うべき共済金額の確定に相当の期間を要する場合等にお

いて、共済金の請求が可能となる日をもって共済契約に規定する支払事由が発生したと認める共済契約については、以下の取扱いを行っているか。

- ・ 事業年度末において、まだ支払事由の発生を報告を受けていないが共済契約に規定する支払事由に該当する状態となっている場合について、共済金支払事由に該当する状態となった後共済金請求が可能となるまでの期間に対応する共済掛金積立金を積み立てること。ただし、事業年度末において、共済契約に規定する支払事由に該当する状態となった時点をもって支払事由が発生したと認める共済契約の場合は、規則第 184 条第 1 項第 2 号の規定により、既発生未報告支払備金を積み立てることとなる。

(6) 異常危険準備金Ⅰにおける「その他のリスク（生命）」及び「その他のリスク（損害）」並びに異常危険準備金Ⅲにおける「その他のリスク」に係る積立基準及び積立限度を共済事業規約において設定している場合には、それらがリスクに応じたものとなっているか。

(7) 第三分野共済の共済契約のストレステストを使用しての異常危険準備金の算出にあたっては、告示の規定に基づき算出を行うものとし、異常危険準備金算出部門とは別の内部監査部門その他の適切な部門と相互牽制機能を確保する態勢が、内部規程等において明確になっているか。

(8) ストレステスト及び負債十分性テストについては、その実施にあたり、以下に留意するものとする。

① 共済事故発生率が悪化する不確実性を適切に考慮したものとなっているか。

② 原則として基礎率を同じくする契約区分ごとに実施することとするが、次の i、ii の条件を満たす場合は、まとめて実施してよいこととする。

i 当該共済契約において、支払い事由として規定される給付内容が給付事由及びリスク特性の観点から同等と考えられ、過去のデータ又は統計資料により同等性が確認されていること。

ii 予定発生率の算出に用いた統計資料が同じであること。

なお、一契約（この際、主契約、特約があり、それぞれを選択して契約できる場合は、それぞれを一契約とする。）において、複数の給付事由を合わせて給付しているケースにおいては給付事由ごとに i、ii の条件を満たす必要がある。ただし、発生率が十分小さく、債務の履行に支障を来たすおそれが極めて低い共済給付においては、この限りではない。

③ 被共済者数が少なく、統計的な取り扱いが困難なケースにおいては、以下の取り扱いも可とする。

i 発売後十分な期間が経過しておらず、ストレステスト又は負債十分性テストにおいて統計的な取り扱いが困難なケースにおいては、予定発生率の算出に用いた過去の実績又は統計資料を活用することにより、データの不足等を補うための適切な共済の数理の方法を用いてよい。ただし、この場合においても実績データが予定発生率の算出に用いたデータとの間に大きな乖離がないか検証し、実績データを踏まえた適切な対応を行う必要がある。

ii 新契約の募集を停止し、かつ被共済者数が少なくなったことにより、大

数の法則が機能せず、結果として収支相等の原則の適用が困難なときは、当該契約集団の給付額（対象共済金を必ず支払うものとして算出した額）を、負債十分性テストにおける支出見込額として使用することができる。この場合においては、ストレステスト（異常危険準備金Ⅲの算出）は適用しないこととする。

④ ストレステスト及び負債十分性テストの基礎率を同じくする契約区分は同一のものを使用することとする。

(9) 第三分野共済の共済契約における予定死亡率

第三分野共済の共済契約については、被共済者集団の特性や生存保障性を検討した死亡率を使用して積み立てを行っているか。

### II-2-1-3 経理処理

責任準備金等の積立てに関し、組合が適正な経理処理を行うに当たり留意すべき事項は次のとおり。

(1) 将来収支分析について

① 共済計理人が、生協法第 50 条の 12 第 1 項第 1 号及び同項第 3 号の規定に基づく確認業務の中で将来収支分析を行うに際して、どのようなシナリオを用いたのか、またそれが合理的である根拠等を適切に開示していること。

② 規則第 209 条第 1 項第 5 号ハに掲げる事項を開示するにあたっては、少なくとも以下に掲げる事項を分かりやすく開示すること。

ア 第三分野共済の共済契約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

イ 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及び妥当性

ウ テストの結果（追加責任準備金（共済掛金積立金・未経過共済掛金）、異常危険準備金の額）

(2) 共済計理人意見書

将来収支分析は、責任準備金が、将来にわたって不足が生じないよう健全な共済の数理に基づいて適切に積み立てられているかどうかを確認するものであり、組合の将来収支分析に係る意見書に関して共済計理人から説明を求める場合、並びに役員から同意意見書に対する見解及び対応についての説明を求める場合の着眼点として以下の点が考えられる。

① 使用するシナリオは、組合の経営実態を踏まえた合理的なものか。

② 将来収支分析により、現在の責任準備金の水準が十分であると判断されない場合であって、経営政策の変更により当該責任準備金不足相当額の一部又は全部を積み立てなくともよい旨意見書に記載されている場合、当該経営政策の変更が、直ちに行われるものであるかどうかの根拠（計画等）が示されているかどうか。この場合、翌年度以降の意見書において、当該経営政策の変更が実現されている旨示されているかどうか。

③ 将来収支分析により、現在の責任準備金の水準が十分であると判断されない場合であって経営政策の変更によっても当該責任準備金不足額が解消でき

ず、規則第 179 条第 3 項の規定に基づき追加して責任準備金を積み立てる必要がある場合、組合の経営実態を踏まえた合理的な責任準備金の積立計画を策定し、生協法第 26 条の 3 第 1 項に掲げる書類を変更することにより積み立てるなど適切な措置がとられているか。

(3) 再共済掛金（再保険料）又は再共済金（再保険金）の額が事後的に調整される再共済（再保険）の取扱い

組合が共済契約を再共済掛金（再保険料）又は再共済金（再保険金）の額が事後的に調整される再共済又は再保険（規則第 180 条に規定する再共済又は再保険をいう。以下同じ。）に付した場合において、再共済掛金（再保険料）の追加支払又は再共済金（再保険金）の返戻（以下「再保険料の追加支払等」という。）が確定した場合、再保険料の追加支払等に相当する負債が当該決算期において全額計上（将来における再保険料の追加支払等の発生の可能性が高く、かつ、その金額を合理的に見積もることができる場合に、所要の引当が行われていることを含む。）されているか（当該再共済契約（再保険契約）において、事後的な調整が重要な要素でない場合を除く。）

(4) 再保険を付した組合の経営の健全性を損なうおそれがない外国保険業者

規則第 180 条第 4 号に規定する「組合の経営の健全性を損なうおそれがないもの」とは、例えば、次に該当する外国保険業者をいうものであること。

① 共済契約を再保険に付した組合（以下「出再組合」という。）の総資産に占める外国保険業者が当該出再組合から引き受けた一の再保険契約に係る一の保険事故により当該外国保険業者が支払う再保険金の限度額の割合が 1% 未満である当該外国保険業者（当該外国保険業者が再保険金の支払を停止するおそれがあること又は再保険金の支払を停止したことが明らかな場合を除く。）

② 出再組合が再保険に付した部分に相当する責任準備金を積み立てなかったことがある場合の当該再保険を引き受けた外国保険業者（当該外国保険業者が、再保険金の支払を停止するおそれがあること又は再保険金の支払を停止したことが明らかな場合を除く。）

(5) 税効果会計導入に伴う有税の責任準備金の取扱い

税効果会計を適用する組合においては、その適用の最初の事業年度における責任準備金の取扱いについて以下の点に留意すること。また、税効果会計を適用しない組合においても以下の点にも留意すること。

- ・ 自動車損害賠償責任共済の有税の各準備金の事業年度開始の時の金額については、前事業年度末における当該準備金の金額に、前事業年度末における当該準備金の金額を基礎に計算した法人税等相当額を調整項目として加算した金額となっていること。

(6) 税効果会計導入に伴う共済事業規約の取扱い

税効果会計を適用する組合においては、その適用の最初の事業年度末までに共済事業規約に以下のような措置を実施していること。

- ・ 共済事業規約において、自動車損害賠償責任共済の各準備金の積立て及び取崩しに係る法人税等相当額控除の規定を削除していること。また、税率変更時の積立て及び取崩しの規定を新たに設けていること。

## (7) 開示の際の区分

規則別表第三共済契約に関する指標第 10 号に規定する「給付事由又は共済事業の種類」は、少なくとも医療、がん、介護、その他に区分するものとする。

ただし、販売量が極めて少ないため有意な情報が得られない場合については、その旨注記したうえで、適切な区分に含める取扱いを行ってもよい。

## (8) 既発生未報告支払備金計算時の留意事項

- ① 告示第 9 条第 2 項に規定する「通常の見積を超える事象が発生した場合において、当該事象の発生に関する特別の事情があるとき」に該当するかの判断にあたっては、個々の事情だけでなく、業界全体に与える影響の程度を踏まえることとし、適切な積立を行うことによって、共済契約者保護に努めること。
- ② 業界全体に与える影響の評価及び告示第 9 条第 2 項を適用する場合の計算方法の検討にあたっては、行政庁と事前に意見交換を行うこと。
- ③ 告示第 9 条第 2 項を適用する場合、特別の事情が既発生未報告支払備金の計算に重要な影響を与える期間において每期継続的に適用することとし、みだりに計算方法を変更してはならない点に留意すること。
- ④ 告示第 9 条第 2 項を適用する場合、その旨、理由及び適用した計算方法の概要を開示すること。

## II-2-2 支払余力比率の適切性（早期是正措置）

### II-2-2-1 意義

組合は、共済契約者等の信託を確保するため、資本の充実や内部留保の確保を図り、リスクに応じた十分な財務基盤を保有することは極めて重要である。財務内容の改善が必要とされる場合には、自己責任原則に基づき主体的に改善を図ることが求められている。行政庁としても、それを補完する役割を果たすものとして、組合の経営の健全性を確保するため、「共済金等の支払能力の充実を示す比率」という客観的な基準を用い、必要な是正措置命令を迅速かつ適切に発動していくことで、組合の経営の早期是正を促していく必要がある。

### II-2-2-2 監督手法・対応

組合の経営の健全性を確保していくための監督手法である早期是正措置については、規則第 248 条の 2 及び同第 248 条の 3 において、具体的な措置内容等を規定しているところであるが、その運用基準については次のとおりとする。

#### (1) 命令発動の前提となる支払余力比率

規則第 248 条の 2 に規定する別表第 6 の区分に係る「支払余力比率に係る区分」は、次の支払余力比率によるものとする。

- ① 事業報告書により報告された支払余力比率
- ② 上記①が報告された時期以外に、行政庁の検査結果等を踏まえ、当該組合から報告された支払余力比率

#### (2) 規則第 248 条の 2 に規定する別表第 6 の区分に基づく命令

- ① 第 1 区分の命令及び第 2 区分の命令の相違

第1区分の「経営の健全性を確保するための合理的と認められる改善計画の提出の求め及びその実行の命令」は、経営の健全性が確保されている基準として支払余力比率200%以上の水準の達成を着実に図るためのものである。

したがって、計画全体として経営の健全性が確保されるものであることを重視し、その実行に当たっては、基本的に組合の自主性を尊重することとする。

第2区分の「次の各号に掲げる共済金等の支払能力の充実に資する措置に係る命令」は、支払余力比率が、経営の健全性を確保する水準をかなり下回っており、これを早期に改善するためのものである。したがって、個々の措置は、当該組合の経営実態を踏まえたものにする必要があることから当該組合の意見は踏まえるものの、行政庁の判断によって措置内容を定めることとする。

なお、組合が当該措置を実行するに当たっては、基本的に個々の措置毎に命令を達成する必要がある。

#### ② 第1区分に係る改善計画の内容

「経営の健全性を確保するための合理的と認められる改善計画」とは、当該改善計画を実行することにより、原則として1年以内に支払余力比率が200%以上の水準を達成する内容の計画とする。

#### ③ 第2区分に係る改善計画の内容

「共済金等の支払能力の充実に資する措置」とは、支払余力比率が、原則として1年以内に少なくとも100%以上の水準を達成するための措置とする。

#### ④ 改善までの期間

支払余力比率を改善するための所要期間については上記②及び③を目処とするが、組合が策定する経営改善のための計画等が、当該組合に対する共済契約者等の信認を維持・回復するために十分なものでなければならぬことは言うまでもない。したがって、共済契約者等の信認を早急に回復する必要がある場合等においては、上記の期間を大幅に縮減する必要があることに留意すること。

なお、組合が、規則第248条の3第1項の規定により、その支払余力比率を当該組合が該当する同第248条の2に規定する別表第6の区分に係る支払余力比率の範囲を超えて確実に改善するための合理的と認められる計画を提出した場合であって、当該組合に対し、当該組合が該当する同表の区分に係る支払余力比率の範囲を超える支払余力比率に係る同表の区分に掲げる命令を発出するときは、上記②及び③の支払余力比率を改善するための所要期間には、下記Ⅱ-2-2-3の支払余力比率が当該組合が該当する同表の区分に係る支払余力比率の範囲を超えて確実に改善するための期間は含まないものとする。

### Ⅱ-2-2-3 規則第248条の3第1項に規定する合理性の判断基準

規則第248条の3第1項の「支払余力比率の範囲を超えて確実に改善するための合理的と認められる計画」の合理性の判断基準は、次のとおりとする。

組合の業務の健全かつ適切な運営を図り、当該組合に対する共済契約者等の信頼をつなぎ止めることができる具体的な資本増強計画等を含み、支払余力比率が、原則として3ヵ月以内に当該組合が該当する規則第248条の2に規定する別表第6の区分に係る支払余力比率の範囲を超えて確実に改善する内容の計画であること。

(注) 増資等の場合は、出資予定者等の意思が明確であることが必要である。

#### II-2-2-4 命令区分の根拠となる支払余力比率

規則第 248 条の 2 及び同第 248 条の 3 第 1 項の適用に当たり「実施後に見込まれる支払余力比率までに係る同表の区分（非対象区分を除く。）の下欄に掲げる命令」は、原則として 3 ヶ月後に確実に見込まれる支払余力比率の水準に係る区分（非対象区分を除く。）に掲げる命令とする。

#### II-2-2-5 計画の進捗状況の報告等

計画の進捗状況は、每期（中間期を含む。）報告させることとし、その後の実行状況が計画と大幅に乖離していない場合は、原則として計画期間中新たな命令は行わないものとする。ただし、第 2 区分の命令を行った組合にあっては、その後支払余力比率が 100%以上 200%未満の範囲に達したときは、当該時点において第 1 区分の命令を行うことができるものとする。

また、組合が、規則第 248 条の 3 第 1 項の規定により、その支払余力比率を当該組合が該当する規則第 248 条の 2 に規定する別表第 6 の区分に係る支払余力比率の範囲を超えて確実に改善するための合理的と認められる計画を提出し、当該組合に対し、当該組合が該当する同表の区分に係る支払余力比率の範囲を超える支払余力比率に係る同表の区分に掲げる命令を発出した場合においては、原則として増資等の手続に要する期間の経過後直ちに、当該組合の支払余力比率が、当該組合が発出を受けた命令が掲げられた同表の区分に係る支払余力比率以上の水準を達成していないときは、当該時点における支払余力比率に係る同表の区分に掲げる命令を発出するものとする。

#### II-2-2-6 規則第 248 条の 3 第 3 項の運用について

規則第 248 条の 3 第 3 項に該当する場合に、組合に対して行う命令には第 3 区分の命令を含むこととされているが、実質資産負債差額から、満期保有目的債券及び責任準備金対応債券の時価評価額と帳簿価額の差額を除いた額が正の値となり、かつ、流動性資産（注）が確保されている場合には、原則として同区分の命令は発出しないものとする。

ただし、解約の状況や流動性資産の確保の状況等を総合的に勘案し、必要があると認める場合には、共済契約管理の徹底、流動性の補完、資本の増強等につき業務改善命令を発出することがあることに留意するものとする。

(注) 流動性資産：現預金、コールローン、売買目的有価証券、その他有価証券（市場性がないもの及び保有目的等から直ちに売却等が困難なものを除く。）

#### II-2-2-7 その他

(1) 規則第 248 条の 2 及び同第 248 条の 3 の規定に係る命令を行う場合は、行政手続法（平成 5 年法律第 88 号）等の規定に従うこととし、同法第 13 条第 1 項第 2 号に基づく弁明の機会の付与等の適正な手続を取る必要があることに留意する。

(2) 支払余力比率が 100%未満の組合に対しては、原則として規則第 248 条の 3 第

2項各号に掲げる資産について当該各号に定める方法により算出し、これにより修正した貸借対照表（様式は任意で可）を提出させるものとする。

(3) 早期是正措置は、支払余力比率が組合の財務状況を適切に表していることを前提に発動されるものであることから、早期是正措置の発動を免れるための意図的な支払余力比率の操作を行うといったことがないよう組合に十分留意させることとする。

(4) 組合の経営の健全性確保のため、組合員に対する利用分量割戻し及び契約者割戻しを出資金とし、出資金等の増額をはかる場合には、組合員の承諾を得る必要があることを組合に十分に留意させることとする。

## II-2-3 早期警戒制度

### II-2-3-1 意義

組合の経営の健全性を確保していくための手法としては、生協法第94条の2第3項に基づき、支払余力比率による「早期是正措置」が定められているところであり、その健全性の維持及び一層の向上を図るため、継続的な経営改善への取組がなされる必要がある。

このため、以下により、行政上の予防的・総合的な措置（早期警戒制度）を講ずることにより、組合の早め早めの経営改善を促していくものとする。

### II-2-3-2 監督手法・対応

#### (1) 収益性改善措置

基本的な収益指標やその見通しを基準として、収益性の改善が必要と認められる組合に関しては、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。

#### (2) 信用リスク改善措置

保有する有価証券の集中状況等を基準として、信用リスクの管理態勢について改善が必要と認められる組合に関しては、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。

#### (3) 安定性改善措置

有価証券の価格変動等による影響を基準として、市場リスク等の管理態勢について改善が必要と認められる組合に関しては、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。

#### (4) 資金繰り改善措置

契約動向や資産の保有状況等を基準として、流動性リスクの管理態勢について改善が必要と認められる組合に関しては、契約動向や資産の保有状況等について頻度の高い報告を求めるとともに、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行い、必要な場合には生協法第93条の3に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。

#### (5) 業務改善命令

以上の措置に関し、改善計画を確実に実行させる必要があると認められる場合には、生協法第94条の2に基づき業務改善命令を発出するものとする。

## II-2-4 仕組開発に係る内部管理態勢

### II-2-4-1 意義

共済商品の仕組みの内容は共済事業規約に記載されており、仕組開発、仕組内容の変更は、共済事業規約の変更を通じて行われている。

組合より仕組開発に係る共済事業規約の変更認可申請が行われた場合、行政庁としては、契約内容が共済契約者等の保護に欠けるおそれがないか、不当な差別的取扱いをするものでないか、契約内容が公序良俗を害するものではないか等の審査を行い、適当と認められたものについて、これを認可することとしている。

近年、共済商品の仕組みには、わが国における社会の構造的変化・経済活動の多様化等に伴い、組合員の生活保障ニーズの高まり、新たなリスクの発生など、共済契約者ニーズに対応すべく多様化が求められている。

こうしたニーズに応え、組合が仕組開発を行うに当たっては、法令等を踏まえ、自己責任原則に基づき、リスク面、財務面、募集面、法制面等あらゆる観点から検討する内部管理態勢の整備が求められているところである。

### II-2-4-2 主な着眼点

#### (1) 仕組開発に係る理事の認識及び理事会等の役割

- ① 理事会において、組合の経営計画・経営方針に沿った仕組開発に係る方針を明確に定めているか。
- ② 理事は、仕組開発に係る内部管理が健全性維持や適切な業務運営の確保に重大な影響を与えることを十分認識しているか。
- ③ 理事会は、仕組開発に係る内部管理について統合的に管理できる体制を整備しているか。また、上記の体制においては、例えば仕組開発に関連する各部門の間で相互牽制等の機能が十分発揮されるものとなっているか。なお、組織体制については、必要に応じ随時見直し、開発方針や内部管理手法の変更にあわせて改善を図っているか。
- ④ 適切な仕組開発に係る内部管理を行うため、業務に精通した人材を所要の部署に確保するための人事及び人材育成等についての方針を、理事会等が明確に定めているか。
- ⑤ 経営上の観点から重要なものについては、仕組内容の概略決定に当たり、収支予測、共済引受リスク、コンプライアンス、募集計画、システム開発、共済商品の仕組み特有の道徳的危険（以下「モラルリスク」という。）等についての課題及び検討内容等を理事会等において議論することが確保されているか。
- ⑥ 共済計理人は、共済掛金及び責任準備金の算出方法その他の共済の数理に関する事項について、関連する部門と連携を密にした上で、必要な場合には理事会等に対して、問題点等を適確に報告しているか。

#### (2) 仕組開発に関与する管理者の認識及び役割

- ① 仕組開発に関連する部門の長及び仕組開発に責任を有する理事等（以下

「仕組開発関連管理者」という。)は、自ら及び各部門の担当者が、仕組開発に係る適切な内部管理を阻害することとならないよう、内部管理についての理解・認識の徹底を図っているか。

- ② 仕組開発に際し、とりまとめ部門を設置している場合においては、適切な仕組開発態勢を構築するために必要な管理・指導を関連する部門に行っているか。また、とりまとめ部門を設定していない場合においては、仕組開発の全般について理事等が内部管理の状況を統合的に管理しているか。
- ③ 健全性維持や適切な業務運営が確保されるような仕組開発がなされるよう、仕組開発のための規程を理事会等で議論した上で整備しているか。また、仕組開発に係る規程を充実・改善するよう、適切な方策を講じているか。
- ④ 仕組開発関連管理者は、仕組開発を行うための組織が機能を有効に発揮できるよう、専門性も考慮しつつ適切に人員の配置を行っているか。

### (3) 理事会等への付議体制

共済商品の仕組みの開発又は改廃に際し、行政庁への申請が必要なものについては、申請前に理事会等の付議を要することとしているか。

### (4) 仕組開発能力の向上のための措置

- ① 人材育成及び仕組開発能力を向上させるための方法・体制を整備し、専門性を持った人材の育成を行っているか。
- ② 共済契約の内容が共済契約者等の需要や利便に適合した内容となるよう、例えば組合員等に対する調査を適宜実施し、活用しているか。

### (5) 関連部門との連携

- ① 仕組開発案件の洗い出しは、適切なプロセスにより行われているか。例えば利用者ニーズ・事業推進面からの開発要請、共済引受リスク・収益改善からの要請、コンプライアンス上の必要性等の観点から検討されているか。
- ② 理事会において定めた仕組開発に関する方針に沿っているか、開発負荷はどの程度かといった点等を勘案して、開発案件の選定を適切に実施しているか。
- ③ 仕組内容の概略決定に当たり、収支予測、共済引受リスク、コンプライアンス、募集計画、システム開発、共済商品の仕組み特有のモラルリスク等についての課題及び検討内容等を各関連部門において議論しているか。なお、収支予測については、共済事業規約ごとに組合の経営実態を踏まえた実現可能性の高い共済事故発生率並びに事業費その他のシナリオに基づき問題ないものとなっていることを確認しているか。
- ④ 関連部門は、契約量拡大を重視する、例えば事業推進部門等から不当な影響を受けることなく、共済商品の仕組みに伴うリスク、共済募集上の留意点等の課題に対する検討を行っているか。また、検討内容等について、理事会等又はとりまとめ部門等（仕組開発の全般を管理する理事等を含む。）に対して直接、必要に応じ随時報告を行っているか。
- ⑤ 関連部門は、理事会等又はとりまとめ部門等に対して分かりやすく、かつ、仕組開発に係わる経営に重大な影響を与える情報を網羅し、正確に報告しているか。

- ⑥ 仕組開発の全般を管理する理事等や開発部門の長に権限が委ねられている仕組開発上の事項について、適切な権限行使がなされているかを定期的に点検・監査するなどの管理が行われているか。
- ⑦ 仕組内容については、既存の各種規約等との整合性がとれているか、表現は適当か、使用データに誤りはないか等、健全性維持や適切な事業運営の確保に対するチェックの観点は明確となっているか。
- ⑧ 組合内の態勢整備に当たっては、共済募集時のみならず、共済金支払いに至るまで、共済契約者・被共済者・被害者等に対し、適切な対応が図られるよう検討を行っているか。
- ⑨ 規則第 55 条第 1 項第 2 号チに規定する共済契約者に対して提示すべき重要事項（以下「共済約款等」という。）の作成については、共済契約者の視点に立って、分かりやすい内容となるよう努めているか。なお、専門用語や法律用語の安易な使用が共済契約者の共済約款等に対する理解を困難なものにすることに留意しているか。
- ⑩ 共済契約の内容に影響を与える法令等の改正履歴及び改正予定について、遺漏なく把握すべく態勢を整備しているか。  
また、平成 22 年 4 月に施行された保険法（平成 20 年法律第 56 号）においては、介入権、被共済者による解除請求、危険の増減、共済掛金の未経過期間に対応した合理的かつ適切な金額の返還など共済契約に係る規定が設けられており、当該規定に適切に対応できる態勢を整備しているか。
- ⑪ 仕組開発等に係るシステム開発時のチェック及びシステム開発後のチェック・管理については、「Ⅱ－3－13－2 システムリスク管理態勢」も参照のこと。

(6) 申請手続きのための検討体制

- ① 申請関係書類（行政庁の審査に必要と認められる資料を含む。）を作成する場合に、事前に十分な検討を行っているか。また、十分な共済募集体制整備が図られるよう、できるだけ早期に計画的に準備し、時間的余裕をもって申請を行うことができるよう努めているか。
- ② 各関連部門のチェックの後に全般的なチェックを実施しているか。また、チェックを統括する責任者は明確となっているか。

(7) 行政庁審査における指摘事項等に対する対応

- ① 主な指摘事項に対する検討状況や検討結果を事後的に確認可能であるように記録しているか。
- ② 理事会等で議論の前提となっていた収支予測、共済引受リスク、コンプライアンス、共済募集計画、システム開発等へ影響を及ぼすなど、特に重要な指摘事項については理事会等において議論しているか。

(8) 書類全体に係る正確性確保のための体制

書類の作成に際して、申請書類作成担当者以外の職員（メンバー）による読み合わせの励行等、複層的チェックを行う態勢の確立などにより、記載内容に係る正確性確保のための措置を講じているか。

(9) 仕組開発実施前の態勢

- ① 共済商品の仕組みに係る共済募集用資料の作成・確認、契約データ管理、

必要なシステム対応等の態勢が整備されるよう準備期間をとっているか。

- ② 共済代理店（組合の委託を受けて、当該組合のために共済契約の締結の代理又は媒介を行う者であって、当該組合の役員又は使用人でないものをいう。以下同じ。）に対し、組合員への説明方法等の共済募集時の留意事項について十分に周知が図られるよう準備期間をとっているか。

(10) 仕組開発実施後のフォローアップ

- ① リスク管理を適切に行うために、仕組開発プロセスの中にフォローアップが組み込まれているか。
- ② 仕組開発実施後のフォローアップについて、その視点、担当部署、時期、手法、結果の利用方法は明確に定められているか。
- ③ フォローアップを仕組開発実施後の適切な時点で実施しているか。
- ④ フォローアップ結果は理事会等に対して直接、必要に応じ随時報告されているか。また、報告の内容は分かりやすく、かつ、正確なものとなっているか。
- ⑤ 共済契約の引受が内部規則に則って行われていることのチェックを実施しているか。
- ⑥ 共済種類別などの適切な単位ごとに収支分析や共済掛金及び責任準備金の計算基礎率の妥当性の検証を実施しているか。
- ⑦ 上記⑥の検証結果等を踏まえ、必要に応じて基礎率の改定を実施しているか。
- ⑧ 想定外の収支の悪化やリスクの増大を防ぐために、少なくとも基礎率を同じくする共済契約の区分ごとに発生率の変動要因を分析・検証し、悪化の場合にはその原因を特定できるよう定期的にモニタリングを行い、共済募集方針の変更、仕組内容や共済掛金率の改定、売り止め等の対応を適時に検討するための管理態勢を整備しているか。
- ⑨ 共済商品の仕組みに対する利用者、共済代理店等からの意見収集などによるフォローアップの結果を、今後の仕組開発に反映させるための体制を整備しているか。

### II-2-4-3 監督手法・対応

仕組開発に係る内部管理態勢について問題があると認められる場合には、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを行い、必要に応じて、生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求めることを通じて、着実な改善を促すものとする。また、重大な問題があると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。（仕組開発に係る内部管理態勢の改善措置）

## II-3 統合的リスク管理態勢

### II-3-1 意義

組合のリスク管理においては、将来にわたる財務の健全性の確保及び収益性の改善を図るため、経営戦略及びリスク特性等に応じ、共済引受リスク、資産運用リスク（市場リスク、信用リスク等）はもとよりオペレーショナル・リス

ク等についても、適切なリスク管理を組織的・統合的に行うことが必要である。

特に、規則第 201 条に規定する長期共済事業組合においては、内包する種々のリスクを、リスクカテゴリーごとに適切に管理することはもとより、当該組合の戦略目標を達成する重要なツールとして、全てのリスクを統合的に管理し、事業全体でコントロールする統合的リスク管理態勢を整備することが重要であり、統合的リスク管理の標準的な枠組みはまだ確立されてはいないが、リスク管理の更なる高度化に向けて不断の取組が必要である。

## Ⅱ—3—2 リスクの特定及びリスク・プロファイル

### Ⅱ—3—2—1 意義

組合は、リスク・プロファイルを能動的に把握し、経営として取るべきリスクや許容される損失を定め、リスクのモニタリングやコントロールを行っていくことが重要であり、経営陣においては、直面している又は将来直面するであろう全ての予見可能な重大なリスクを認識して対応することが求められる。

### Ⅱ—3—2—2 主な着眼点

- (1) リスクの特定に当たっては、共済引受リスク、資産運用リスク（市場リスク、信用リスクなど）等のみならず、定量的に把握し難い流動性リスクなど、組合が重要と認識している全てのリスクを考慮しているか。
- (2) 経営陣は、事業戦略等の変化（例えば、事業再編や投資ポジションの変更など）に応じたリスク・プロファイルの変化を、適時かつ適切に把握しているか。また、事業を営む環境の重大な変化（例えば、法令改正等、外部格付け、政変、大規模災害又は市場の混乱など）に応じたリスク・プロファイルの変化を適時かつ適切に把握するため、新たな情報を速やかに入手できる態勢を整備しているか。
- (3) 組合は、リスクをコントロールするため、様々なリスクの要因及び影響を検討し、各リスク間の相互関係を分析しているか。例えば、巨大災害による多額の共済金支払請求や、財務状況の悪化等によって多額の解約を招くことは、重大な流動性の問題に繋がる可能性があるが、このように、契機となる特定の大きな事象が、他のリスクに繋がる可能性があることを十分認識しているか。

## Ⅱ—3—3 リスクの測定

### Ⅱ—3—3—1 意義

リスクが組合に与える影響の大きさと顕在化する可能性を評価するため、リスク計量モデル、ストレステスト及びシナリオ分析など、将来を見通した適切な定量的手法を使用して、リスクを定期的に測定する必要がある。

### Ⅱ—3—3—2 リスクの測定

- (1) 多様なリスクを総合的に把握するため、少なくとも共済引受リスク、資産運用リスク（市場リスク、信用リスクなど）、オペレーショナル・リスクを

含む全てのリスクのうち重要なリスク（重要な子会社に係るリスクを含む。）を測定するものとなっているか。

(2) リスクの計量化に当たっては、例えばトータルバランスシートの経済価値評価（市場価格に整合的な評価、又は、市場に整合的な原則・手法・パラメーターを用いる方法により導かれる将来キャッシュフローの現在価値に基づく評価をいう。なお、例えば共済契約に含まれているオプション・保証に起因するリスクの評価等は、将来キャッシュフローの分布を考慮する必要があるが、現時点において、完全に確立された評価手法はなく、組合で取り得る最善の手法を含む。以下同じ。）によるなど、共通の基準の下で計量化することを基本としているか。また、計量化の基準については、客観性、適切性を確保しているか。例えば、VaR を用いる場合の信頼水準及び保有期間の設定の考え方は明確になっているか。

(3) 直近の状況に基づくリスクの測定に加えて、経営計画や経営環境を踏まえ、保有契約高の変化、仕組構成の変化等を、リスク測定へ反映しているか。又は、その影響を分析しているか。

(4) リスクの計量化に関して精度の向上や対象リスクの拡大のための検討や取組を行っているか。例えば、異なる種類のリスクの間における相関（分散効果）について、適切性を確保すべく検討や研究を行っているか。

また、通常のエconomic環境時には強い相関を示さない巨大災害リスクや市場リスクは、ストレス環境下では相関が高い可能性があるが、こうしたテールリスクの相関について検討や研究を行っているか。

さらに、オペレーショナル・リスクに関して、まずはオペレーショナル・リスクそのものを軽減するような経営を行うべきであるが、その上で計量化に関して評価方法やデータ収集などの検討や研究も継続的に行っているか。

(5) リスク測定においては、リスクの性質、規模、複雑性及び信頼性のあるデータの入手可能性に応じて、適切な手法が用いられているか。例えば、損害共済の一部の巨大災害リスクを測定するには複雑なモデルが適切である一方、他の場合には、比較的簡易な計算が適切であることもあり得ることを踏まえ、組合で取り得る最善の手法に基づいているか。

(6) リスク計量モデルは、高度なモデルを導入したとしても、一定の限界が存在し、リスクを全て完全には捉えられないが、経営陣はこのようなモデルの限界を理解しているか。

(7) 組合は、内部モデルが重要な戦略上、事業上の意思決定を支援又は検証するツールとなり得ることを十分認識しているか。また、使用される内部モデルについて、定期的に検証するとともに、必要に応じて第三者による検証（外部の専門家による検証を含む。）を受けることも検討するなど、モデルの信頼性確保に向け、不断の取組を行っているか。

(8) リスク測定において、カバーしているリスク、使用した測定手法及び使用に当たっての主要な前提条件を、適切に文書化しているか。

## Ⅱ—3—3—3 ストレステスト

### Ⅱ—3—3—3—1 主な着眼点

組合は、将来の不利益が財務の健全性に与える影響をチェックし、必要に応じて、追加的に経営上又は財務上の対応をとって行く必要がある。そのためのツールとして、感応度テスト等を含むストレステスト（想定される将来の不利益が生じた場合の影響に関する分析）及びリバース・ストレステスト（経営危機に至る可能性が高いシナリオを特定し、そのようなリスクをコントロールすべく必要な方策を準備するためのストレステスト）が重要である。特に、市場が大きく変動しているような状況下では、VaR によるリスク管理には限界があることから、ストレステストの活用は極めて重要である。組合においては、市場の動向等も勘案しつつ、財務内容及び保有するリスクの状況に応じたストレステストを自主的に実施することが求められる。なお、支払余力比率の算出、将来収支分析等他の法令等の規定がある場合は、以下の指針にかかわらず、当該法令等の規定に従うものとする。

- (1) ストレステストに際しては、ヒストリカルシナリオ（過去の主な危機のケースや最大損失事例の当てはめ）のみならず、仮想のストレスシナリオによる分析も行っているか。なお、仮想のストレスシナリオについては、内外の経済動向に関し、株式の価格、金利、為替、信用スプレッドなど、組合の保有するリスクに応じて、複数の要素についてストレスシナリオを作成しているか。さらに、これらの要素のうち、複数の要素が同時に変動するシナリオについて、前提となっている保有資産間の価格の相関関係が崩れるような事態も含めて検討を行っているか。こうしたストレスシナリオの設定において、保有する資産の市場流動性が低下する状況を勘案しているか。

また、随時解約可能であって払込共済掛金の大部分が保証されている貯蓄性の高い共済のようなオプション・保証性の高い要素については、その特性を考慮した上で、適切なストレスシナリオを設定しているか。このほか、再共済（再保険）取引やデリバティブ取引等に係るカウンターパーティーリスクを考慮してストレスシナリオを設定しているか。

また、再共済（再保険）取引及び類似するリスク移転取引については、巨大災害等発生後の再共済（再保険）キャパシティの低下やリスク移転コストの増加等を考慮してストレスシナリオを設定しているか。

さらに、ストレステストに使用されるモデルの信頼性について、定期的に検証されているか。

- (2) ストレステストの設定に際しては、理事会において、組合におけるリスク管理の方針として、基本的な考え方を明確に定めているか。その際、基本的な考え方は、統合リスク管理との間に矛盾がなく、かつ、統合リスク管理の計量化手法で把握できないリスクを捉えるとの観点からの配慮がなされているか。また、理事会等において、定期的に、かつ必要に応じ随時、組合の業務の内容等を踏まえ、設定内容を見直しているか。
- (3) ストレステストを実施するに当たって、必要となる専門知識と技術を有する者が関与しているか。
- (4) ストレステストの結果については、代表理事又は担当理事により定期的に十分な検証・分析が行われ、リスク管理に関する具体的な判断に活用される態勢が整備されているか。

- (5) ストレステストを実施する部門とは独立に、ストレステストが的確に設計され、かつ実施されているかを確認する体制がとられているか（業務部門とは独立したリスク管理部門において、統括的にストレステストを実施している場合を除く。）。
- (6) 経営危機に至る可能性が高いシナリオを特定し、そのようなリスクをコントロールすべく必要な方策を準備するため、リバース・ストレステストを定期的に実施しているか。

### II-3-3-3-2 ストレステストの概要の開示

規則第 209 条第 1 項第 5 号イに掲げるリスク管理の体制を開示するに当たっては、自主的に行われているストレステストの概要とその結果の活用方法についても分かりやすく開示するものとする。

### II-3-4 リスク管理方針

#### II-3-4-1 意義

長期共済事業組合は、リスク・プロファイル及び経営方針に沿った戦略目標を踏まえ、重要と考える全てのリスクカテゴリーについて、モニタリング体制や管理手法を含めたリスク管理方針を定め、また、定量的・定性的なリスク許容度に関する方針を策定し、日常業務に組み込むことが求められる。さらにリスク・プロファイル等の変化に伴い、リスク管理方針は適時に見直す必要がある。

#### II-3-4-2 主な着眼点

- (1) 理事会は、統括的リスク管理を行う目的を明示的に示すとともに、経営方針に沿った戦略目標を踏まえたリスク管理方針を定めているか。
- (2) リスク管理方針等は、仕組開発、共済掛金率設定及び関連する資産運用戦略の間で整合性が取れるように対処されているか。特に、資産運用と仕組開発のベンチマークは、資産負債の総合的な管理を行うための措置（以下「ALM」という。）等の財務上の目的に従って、適切に設定されているか。また、リスク管理方針等は、資産運用方針等へ明確に反映されているか。
- (3) 理事会は、リスク管理方針に沿った、リスク許容度の設定に関する基本的な考え方を明確に定めているか。例えば、リスク選好方針等を作成し、自ら取る意思があるリスクのレベル及び負うことが可能なリスクの限度の運用管理について、明確に設定しているか。また、例えば、ストレステストを実施し、リスク許容度が適切であるか確認するなど、リスク許容度を業務プロセスに適切に組み込んでいるか。

### II-3-5 リスクと支払能力の自己評価

#### II-3-5-1 意義

長期共済事業組合は、経営戦略及びリスク特性等に応じ、自らのリスク管理の適切性と現在及び将来にわたる支払能力の十分性を評価するために、理事会の責任の下、定期的にリスクと支払能力の自己評価を実施することが求められる。

る。自己評価においては、将来の経済状況や他の外部要因の変化も考慮し、合理的に予見可能で関連性のある重大なリスクを含んでいる必要がある。

### II—3—5—2 リスクと支払能力の自己評価

(1) 長期共済事業組合は将来の経済状況やその他の外部要因の変化を含めた合理的に予見可能で関連性のある全ての重大なリスクを考慮し、資本の質と十分性の評価を実施しているか。

また、リスクの要因やリスクの重要性の程度を定期的に評価しているか。さらに、リスク・プロファイルに大きな変化があった場合には、速やかにリスクと支払能力の再評価を行っているか。

長期共済事業組合は、リスクと支払能力の自己評価に当たっては、中長期事業戦略（例えば3年間から5年間）、特に新規事業計画に十分留意しているか。

(2) 長期共済事業組合は、必要な経済資本及び支払余力規制に基づく資本の要件を満たしているかをモニタリングするために、リスクと支払能力の自己評価を定期的に行い、リスクと資本の管理プロセスを整備しているか。また、必要な経済資本と支払余力規制に基づく資本の要件の違いについて、経営陣は適切に認識しているか。

(3) 長期共済事業組合は、リスクと支払能力の自己評価の結果を、例えば、リスクの特定及びリスク・プロファイル、リスク測定、リスク管理方針、及びリスクと支払能力の自己評価の結果を踏まえた行動計画等とともに、適切に文書化しているか。

(4) 長期共済事業組合は、リスクと支払能力の自己評価の有効性について、内部（例えばリスク管理担当理事など）又は外部による全般的な評価を行っているか。

(5) 内部監査部門は、統合的リスク管理及びリスクと支払能力の自己評価の有効性を独立した立場から検証し、必要に応じ経営陣に提言を行っているか。

### II—3—5—3 経営計画と支払能力の評価

(1) 長期共済事業組合は、支払余力規制に基づく資本要件を算定するために通常使用される期間よりも長い期間、例えば3年間から5年間で、自らのリスクと、事業を継続するために必要な支払能力を分析しているか。

(2) 長期共済事業組合は、経済状況の変化を含む将来起こり得る事象等の外部要因の変化を前提とした中長期的な事業戦略を考慮し、将来の財務ポジションの予測を実施するとともに、将来に必要な経済資本及び支払余力規制に基づく資本の要件の充足性を分析しているか。その際、新規事業計画、最低保証とオプションを含む仕組みの開発や共済掛金設定及び共済募集見通しを考慮し、将来の財務ポジションの予測と将来に必要な経済資本及び支払余力規制に基づく資本の要件の充足性の分析を行っているか。

### II—3—6 報告態勢

#### II—3—6—1 意義

長期共済事業組合は、将来にわたって、適切なリスク管理を行うとともに、十分な支払能力を確保するため、リスクと支払能力の自己評価を定期的を実施し、理事会に報告することが求められる。

### Ⅱ—3—6—2 主な着眼点

- (1) 長期共済事業組合の理事会は、必要な経済資本の充足状況、支払余力規制に基づく資本の充足状況の報告を踏まえ、必要な意思決定を行うなど、把握した情報を業務の執行及び管理体制の整備等に定期的に活用しているか。
- (2) 長期共済事業組合の業務やリスク特性、規模、複雑性に応じて、リスクを統合的に管理する部門を明確化し、同部門の長及び担当理事を配置した上で、同理事・代表理事・理事会に、組合のリスクの統合的な管理状況を適時適切に報告する態勢が整備され、かつその態勢に則り報告が行われているか。リスクを統合的に管理する部門は、関連部門との間で相互牽制機能が確保されているか。  
さらに、統合的リスク管理の枠組みは、状況等の変化に応じて適切に見直されるものとなっているか。

### Ⅱ—3—7 業務継続体制（BCM）

#### Ⅱ—3—7—1 意義

近年、組合が抱えるリスクは多様化・複雑化しており、情報化の進展など組合を取り巻く経営環境の変化もあいまって、通常のリスク管理だけでは対処できないような危機が発生する可能性は否定できず、危機管理の重要性が高まっている。安全・安心や多様なリスク管理のニーズに応える役割を担う組合においては、危機発生時における初期対応や情報発信等の対応が極めて重要であることから、平時より業務継続体制（Business Continuity Management；BCM）を構築し、危機管理（Crisis Management；CM）マニュアル及び業務継続計画（Business Continuity Plan；BCP）の策定等を行っておくことが必要である。

なお、風評リスク等に係る危機管理については、組合の資金繰りや社会に対して特に大きな影響を与える可能性があることから、別途監督上の留意点を定めることとする。

- (注) 「危機」とは、例えば、(1) 大口の運用先の倒産など、そのまま放置すると回復困難になりかねないほど、財務内容が悪化するような事態、(2) 風評等により共済契約の解約が急増する等により、対応が困難なほど流動性に問題が生じるような事態、(3) システムトラブルや不祥事件等により信用を著しく失いかねないような事態、のほか、(4) 大規模自然災害や大規模テロなどの災害・事故等により損害を被り、業務の継続的遂行が困難となるような事態などをいう。

#### Ⅱ—3—7—2 平時における対応

##### (1) 対応

危機管理は平時における未然防止に向けた取組が重要との認識の下、早期

警戒制度等のオフサイト・モニタリングや不祥事件等届出書のヒアリングを行う中で、又は組合に関する苦情・情報提供等を受けた場合などにおいて、組合における危機管理態勢に重大な問題がないか検証する。また、業務継続計画についても、ヒアリングを通じて、その適切性を検証する。その際、特に以下の点に留意する。

(2) 主な着眼点

- ① 何が危機であるかを認識し、可能な限りその回避に努める（不可避なものでは予防策を講じる）よう、平時より、定期的な点検・訓練を行うなど未然防止に向けた取組に努めているか。
- ② 危機管理マニュアルを策定しているか。また、危機管理マニュアルは、自らの業務の実態やリスク管理の状況等に応じ、不断の見直しが行われているか。なお、危機管理マニュアルの策定に当たっては、客観的な水準が判定されるものを根拠として設計されていることが望ましい。

（参考）想定される危機の事例

- ・ 自然災害（地震、風水害、異常気象、伝染病等）
  - ・ テロ・戦争（国外において遭遇する場合を含む。）
  - ・ 事故（大規模停電、コンピュータ事故等）
  - ・ 風評（口コミ、インターネット、電子メール、憶測記事等）
  - ・ 対企業犯罪（脅迫、反社会的勢力の介入、データ盗難、役職員の誘拐等）
  - ・ 事業上のトラブル（苦情・相談対応、データ入力ミス等）
  - ・ 人事上のトラブル（役職員の事故・犯罪、内紛、セクシュアルハラスメント等）
  - ・ 労務上のトラブル（内部告発、過労死、職業病、人材流出等）
- ③ 危機管理マニュアルには、危機発生時の初期段階における的確な状況把握や客観的な状況判断を行うことの重要性や情報発信の重要性など、初期対応の重要性が盛り込まれているか。
  - ④ 危機発生時における責任体制が明確化され、危機発生時の組織内及び関係者（関係行政庁を含む。）への連絡体制等が整備されているか。危機発生時の体制整備は、危機のレベル・類型に応じて、組織全体を統括する対策本部の下、部門別等の事業拠点別に想定していることが望ましい。
  - ⑤ 業務継続計画においては、テロや大規模な災害等の事態においても早期に被害の復旧を図り、共済契約者等の保護上、必要最低限の業務の継続が可能となっているか。その際、必要に応じ、他の組合と連携し対応する体制が整備されているか。

例えば、

ア 災害等に備えたコンピュータシステム、利用者データ等の安全対策（紙情報の電子化、電子化されたデータファイルやプログラムのバックアップ等）は講じられているか。

イ これらのバックアップ体制は、地理的集中を避けているか。

ウ 共済契約に基づく共済金等の適切な支払など共済契約者等の保護の観点から重要な業務を、暫定的な手段（バックアップデータに基づく手作業

等)で対応する準備が整っているか。

エ 業務継続計画の策定及び重要な見直しを行うに当たっては、理事会による承認を受けているか。また、業務継続体制が、内部監査、外部監査など独立した主体による検証を受けているか。

(参考)「金融機関における業務継続体制の整備について」(日本銀行、2003年7月)「業務継続のための基本原則」(ジョイント・フォーラム、2006年8月)

- ⑥ 大規模自然災害等の危機発生時において、共済金支払業務を継続・復旧させていくべき機能と明確に位置付けた上で、日頃から、災害発生時に支払業務の継続・復旧が図られるような態勢が整備されているか。また、共済契約者等に対して、共済金等の支払等について便宜措置(「Ⅲ-1-3 災害における金融に関する措置」参照)が図られるような態勢が整備されているか。
- ⑦ 日頃からきめ細かな情報発信及び情報の収集に努めているか。また、危機発生時においては、危機のレベル・類型に応じて、情報発信体制・収集体制が十分なものとなっているか。

### Ⅱ-3-7-3 危機発生時における対応

- (1) 危機的状況の発生又はその可能性が認められる場合には、事態が沈静化するまでの間、当該組合における危機対応の状況(危機管理体制の整備状況、関係者への連絡状況、情報発信の状況等)が危機のレベル・類型に応じて十分なものになっているかについて、定期的にヒアリング又は現地の状況等を確認するなど実態把握に努めるとともに、必要に応じ、生協法第93条の3に基づき報告徴求することとする。
- (2) 上記(1)の場合には、速やかに行政庁に報告するなど、関係部局間における連携を密接に行うものとする。

### Ⅱ-3-7-4 事態の沈静化後における対応

組合における危機的状況が沈静化した後、危機発生時の対応状況を検証する必要があると認められる場合には、当該組合に対して、生協法第93条の3に基づき、事案の概要と組合の対応状況、発生原因分析及び再発防止に向けた取組について報告徴求することとする。

### Ⅱ-3-7-5 風評に関する危機管理態勢

- (1) 風評リスクへの対応に係る態勢が整備されているか。また、風評発生時における組合本部の各部門及び事務所等の対応方法に関する規定を設けているか。なお、他の金融機関や取引先等に関する風評が発生した場合の対応方法についても、検討しておくことが望ましい。
- (2) 風評が伝達される媒体(例えば、インターネット、憶測記事等)に応じて、定期的に風評のチェックを行っているか。
- (3) 風評が共済契約の解約に結びついた場合の対応方法について、事務所等の状況把握、利用者対応、対外説明等、初動対応に関する規定を設けている

か。

- (4) 上記(3)のような状況になった場合、行政庁、提携先、警備会社等へ、速やかに連絡を行う体制になっているか。

## Ⅱ—3—8 資産負債の総合的な管理

### Ⅱ—3—8—1 意義

資産及び負債、資産の運用方針及び負債の管理方針が、リスクの特性や支払能力の状況に適合していることを確保するためには、長期共済事業組合は資産負債全体の状況を把握し管理するための効果的な態勢を整備し、資産負債全体を適切に管理することが求められる。

### Ⅱ—3—8—2 主な着眼点

- (1) 資産負債全体を統合的に把握する部門を設置し、同部門の長及び担当理事を配置した上で、同理事、代表理事及び理事会等に、資産負債全体の統合的な管理の状況を適時適切に報告する態勢が整備され、かつ、その態勢に則り適時適切な報告が行われているか。また、資産負債全体を統合的に把握する部門は、例えば収益部門から機能的に独立しているなど、関連する部門との間で相互牽制機能が確保されているか。
- (2) 理事会は、資産負債全体の総合的な管理に関する戦略目標を設定し、戦略目標の中でリスク許容度に関する方針を明確化しているか。
- (3) 同目標に基づき、資産運用と負債管理（既存の負債のみならず、新規仕組開発等により今後発生する負債の管理を含む。）が行われる態勢が整備されているか。
- (4) 資産負債管理は、経済価値、すなわち、市場価格に整合的な評価、又は、市場に整合的な原則・手法・パラメーターを用いる方法により導かれる将来キャッシュフローの現在価値に基づいて行われているか。現時点において、例えば共済契約に含まれているオプションに起因するリスクの評価等は、将来キャッシュフローの分布を考慮する必要があるが、完全に確立された評価手法はなく、組合で取り得る最善の手法に基づいているか。
- (5) 資産負債を統合的に管理する際に、少なくとも、経済価値に対する潜在的な影響に関して重要と考えられるリスクは資産負債管理の枠組みにおいて評価されているか。

なお、そのようなリスクとしては以下のリスクが含まれる。

#### ① 市場リスク

市場リスクは、資産運用リスクにとどまらず、負債の金利リスクを含めた資産負債全体に対する市場変動に伴うリスクをいう。したがって、例えば、ア. 金利リスク（資産の金利リスクに加えて、負債の金利リスクを含む。）、イ. 株式その他の資産の価格変動リスク、ウ. 為替リスク、エ. 市場に関連する信用リスクが含まれる。

#### ② 共済引受リスク

#### ③ 流動性リスク

- (6) 資産負債全体の総合的な管理に関する戦略目標及び管理に用いられる評価

手法について、部門長、担当理事を含めた関連する職員が、その役割に応じた十分な理解をしているか。

- (7) 経営方針、外部環境及び支払能力の状況の変化に応じて、同目標及び管理が適切であることを確保するための検証が適時に行われているか。
- (8) 長期のデュレーションの負債に合うような長期資産が少なく、デュレーション（又は感応度）にギャップが存在することもあり得る。このような資産と負債のミスマッチから生じるリスクを考慮しているか。また、このようなミスマッチを、十分な資本を有すること、あるいは適切なリスク削減等によって効果的に管理しているか。

## II—3—9 共済引受リスク管理態勢

### II—3—9—1 意義

共済引受リスクとは、経済情勢や共済事故の発生率等が共済掛金設定時の予測に反して変動することにより、組合が損失を被るリスクをいう。組合においては、このような共済引受リスクを適切に管理するための態勢整備が重要である。

### II—3—9—2 主な着眼点

#### (1) リスク管理のための態勢整備

##### ① 共済引受リスク管理部門は、

- ア 仕組開発・改廃、共済事故の発生予測、金利・為替予測、リスク把握、出再共済（出再保険）の締結、責任準備金等及び支払備金の積立、共済募集、共済契約の引受審査等を実施する関連部門での取引内容、分析結果等
  - イ 共済計理人の意見書等
- などを検討データとして有効に活用しているか。

##### ② 仕組開発・改廃等各関連部門での重要な情報（重要な情報の定義は、規定に明確にされているか。）が共済引受リスク管理部門へ報告される態勢となっているか。

##### ③ 資産負債の総合的な管理を行うため、資産運用リスク管理部門と密接に連携し、資産側の必要な情報について把握しているか。

#### (2) リスク管理

##### ① 共済種類ごとに、現在の収支状況の把握・分析及び将来の収支予測などの方法により、定期的（少なくとも半年に一度）にリスクを把握しているか。また、将来の収支予測は、現在の金利動向や経済情勢、共済事故の発生状況等から見て妥当なシナリオによっているか。

##### ② 仕組開発及び既存共済商品の仕組みの改廃に際し、当該仕組みの共済掛金が例えば、金利水準等の資産運用環境、当該仕組内容に係る共済事故発生率、事業費支出の方法、責任準備金の状況、支払余力比率の状況等から適切なものであるか検討しているか。

##### ③ 引受基準が仕組開発時に前提とした共済募集条件と同じ又はリスクが少ないことを確認する方策を講じているか。

##### ④ 共済引受リスク全体についての多面的な分析手法を備えたシステムを整

備していることが望ましい。

- ⑤ 把握したリスクを分析し、リスク管理方針等に則った適切なリスク・コントロールを行っているか。
- ⑥ 共済募集に際し、引受基準等を遵守するよう共済代理店を指導・管理しているか。また、実際に遵守していることを確認する方策を講じているか。引受基準に反した共済契約を締結できないようなシステムを構築することが望ましい。
- ⑦ 第三分野共済の共済契約に係るリスク管理については、仕組開発時から支払時まで発生するリスクがそれぞれ相互に関連し合うことや、共済事業の種類によって内在するリスクが異なり、共済事故発生時において外的要因や契約者の想定外の行動といった不確実性が実現する可能性があることから、共済事業の種類別に募集・引受から支払までを一連のものとして管理するとともに、これらの不確実性について注意深く観察・分析するなど、経営陣を含めた内部統制の在り方を踏まえたリスク管理態勢の整備を図っているか。

## Ⅱ—3—10 再共済（再保険）に関するリスク管理

### Ⅱ—3—10—1 保有・出再に関するリスク管理

組合が行う元受共済契約及び受再共済契約において引き受けるリスクの保有・出再（自動車損害賠償責任共済に係る再保険プールへの出再を除く。）について、以下の点に留意する（保有するリスクに対する出再の割合が軽微な場合を除く。）。

- (1) 保有するリスクの規模・集中度を出再を通じて適正に管理するため、理事会その他これに準ずる機関において、的確な保有・出再政策が策定されているか。
- (2) 保有・出再政策には、引受リスクの特性に応じた一危険単位及び集積危険単位の保有限度額、出再先の健全性、一再共済（一再保険）者への集中の管理に関する基準が含まれているか。
- (3) 保有・出再政策上の保有限度額を超える引受リスクが、手配された再共済（再保険）によって適切にカバーされているか。  
(注) 手配された再共済（再保険）が、意図したとおりに引受リスクを軽減するものであることを確認する必要がある。
- (4) 出再を行う各部門において自律的に保有・出再政策の遵守状況を確認する体制がとられるとともに、各部門とは独立に組合全体で保有・出再政策の遵守状況を確認する体制がとられているか。
- (5) 再共済（再保険）金の回収状況及び将来の回収可能性並びに出再共済（出再保険）の成績が確認されているか。  
(注) 再共済（再保険）金の回収状況については、各出再先に対する債権・債務が受再契約に係るものも含めて一元的に管理されていることが望ましい。また、再共済（再保険）の成績は、種目別、契約別、相手先別等リスク管理上有効な方法で確認されることが望ましい。

## II—3—10—2 受再に関するリスク管理

組合が行う受再（自動車損害賠償責任共済に係る再保険プールからの受再を除く。）について、以下の点に留意する（保有するリスクに対する受再の割合が軽微な場合を除く。）。

- (1) 受再を通じて増加するリスクを適正に管理するため、理事会等において、的確な受再政策が策定されているか。
- (2) 受再政策には、引受を行う種目、地域等に関する基準が含まれているか。
- (3) 受再契約の締結にあたっては、出再組合から十分な情報入手を行い、当該受再契約に関する収益性やリスクについて十分な検討を行っているか。また、主要な集積危険に関し予想最大損害額を把握した上で保有限度額を超過しないよう適正な管理が行われているか。

(注) 予想最大損害額及び保有限度額は、元受と合わせて管理することが必要である。

- (4) 受再を行う各部門において自律的に受再政策の遵守状況を確認する体制がとられるとともに、各部門とは独立に組合全体で受再政策の遵守状況を確認する体制がとられているか。
- (5) 受再共済の成績が確認されているか。

(注) 再共済の成績は、種目別、契約別、相手先別、地域・形態別、引受年度別等リスク管理上有効な方法で確認されることが望ましい。

## II—3—10—3 再共済（再保険）に関する方針の開示

- (1) 規則別表第三共済契約に関する指標第6号から第9号までの開示を行う場合、第三分野共済の共済契約（規則第180条に基づいて、共済掛金積立金を積み立てないとした共済契約に限る。）については、別途開示を行うものとする。
- (2) 規則第209条第1項第5号イに掲げるリスク管理の体制を開示するにあたっては、以下に掲げる事項についても分かりやすく開示するものとする。
  - ① 再共済（再保険）を付す際及び再共済（再保険）を引き受ける際の方針
  - ② 再共済（再保険）カバーの入手方法
  - ③ 主要な集積リスクである地震災害リスク及び台風災害リスクについて、当該リスクが発生した場合に適用される再共済（再保険）の種類、再共済（再保険）スキーム上の上限額設定にあたっての考え方等具体的な再共済（再保険）の内容

## II—3—11 資産運用リスク管理態勢

### II—3—11—1 意義

組合は、共済掛金として収受した金銭その他の資産について、有価証券の取得その他の方法により運用を行っている。これら資産運用に係るリスクを認識した上で、適切な資産運用リスク管理態勢の整備が重要である。資産運用は、規則第197条の趣旨に従って安全かつ効率的に行うべきものであることから、資産運用を担当する者の知識経験等に鑑みて、市場リスク、信用リスク、流動性リスク等のリスクを組合として適切に管理できる範囲で行うことが求められ

る。

## Ⅱ—3—11—2 主な着眼点

### (1) 法令等の遵守

法令等の規制を遵守するための措置が講じられているか。

### (2) リスク管理態勢の整備

組合の健全性維持を図る観点から、市場リスク、信用リスク、流動性リスク等を踏まえた日常の資産運用リスク管理のための態勢が十分整備されているか。特に、

① 市場リスク、信用リスク、流動性リスク等を踏まえたリスク管理の基本方針が定められているか。

② 代表理事又は担当理事は当該基本方針の策定に積極的に関与しているか。

③ 内部規程（稟議規定を含む。）は適正に策定されているか。

④ 資産運用での責任体制は明確になっているか。特に、取引実施部門（フロント・オフィス）、後方事務部門（バック・オフィス）、市場リスク管理におけるリスク管理部門（ミドル・オフィス）について、各部門の管理者のそれぞれの役割と権限を明確にしているか。その上で、取引実施部門と、後方事務部門あるいはリスク管理部門の間の相互牽制機能は発揮されているか。

⑤ 保有資産の評価を定期的かつ適切に行う態勢となっているか。

⑥ 内外の経済動向等を含め、保有資産の価格等に影響を与える情報を広く収集・分析する態勢となっているか。

⑦ 運用全般に係るリスク量が把握できる体制となっているか。

⑧ 代表理事又は担当理事が適切かつ迅速に業務運営やリスク管理等の方針を決定できるよう、重要な情報を適時に代表理事又は担当理事に報告を行う態勢が整備されているか。

⑨ 保有資産の種類等ごとに業務部門が相互の連携なく投資運用を行う場合、全体としてリスクの集中を招いたり、それぞれのポジションに固執し、全体として適切なタイミングで手仕舞いできない可能性があるなど効果的なリスク管理に支障が生じ得ることを認識し、ポートフォリオ全体の観点から、適切かつ迅速な投資判断を行える態勢が整備されているか。

⑩ 市場流動性が低い又は市場混乱時に市場流動性が低下する可能性が高い商品（例えば「仕組み債」等）に投資する場合は、適切な投資方針（投資限度額等の運用方針、リスク管理態勢等）を整備し、運用しているか。

⑪ 例えば、以下のような点について、エクスポージャー（オフバランス項目に係るものを含む。）が集中するリスクを、リスク選好、限度額等を設定する等により、適切に管理する態勢が整備されているか。特に金融機関に対するエクスポージャーは、金融市場混乱時にはリスクを増幅させるおそれがあることを考慮しているか。

- ・ 資産の種類
- ・ 信用格付

- ・ 発行体、カウンターパーティ又はその関連事業体
- ・ セクター
- ・ 地理的領域

### (3) 市場リスク管理の内容・手法

- ① ポジション及びリスクについて、保有資産別・期間別等の内訳を適切に把握しているか。特に、特殊なリスク特性を有する保有資産のリスクを適切にとらえているか。
- ② VaR 値をリスク管理に用いる際は、商品の特性を踏まえて、観測期間、保有期間、信頼水準、計量手法及び投入するデータ等の適切な選択に努めるとともに、計量結果を検証し、妥当性の確保に努めているか。
- ③ 過去の実績が十分でない場合やデータの信頼性が乏しい場合等には VaR の値が過少となる可能性があるなど、統計的なリスク計量手法には限界があることを踏まえ、多様なリスク計量手法（例えば想定元本などのグロス・ポジションの把握、ボラティリティの変化の把握など）を活用するとともに、ストレステストを含むリスク管理手法の充実を図っているか。なお、リスク管理に当たっては、経済動向等を踏まえてその前提条件を機動的に見直すこととしているか。
- ④ リスク・リミット（VaR 等の予想損失額の限度枠）及び損失限度の設定に際しては、理事会において、組合におけるリスク管理の方針として、各設定に際しての基本的な考え方を明確に定めているか。また、理事会等において、定期的に（少なくとも半年に一度）、各部門の業務の内容等を再検討し、設定内容を見直しているか。
- ⑤ リスク・リミット及び損失限度を超過した場合若しくは超過するおそれがある場合の管理者への報告体制、権限（方針及び手続等）が明確に定められているか。

### (4) その他個別の資産運用

個別の資産運用に当たっては、以下のような点に留意して行われているか。

- ① デリバティブ取引（主に長期共済事業組合）
  - ア デリバティブ取引を行う目的、限度、契約内容等を明確にした適正な管理が行われているか。
  - イ リスク管理を行うための措置が講じられているか。
  - ウ 適時にリスク量が把握できる体制となっているか。
  - エ リスク管理は財産的基礎から適正なものとなっているか。
- ② 債券の空売り及び貸借（主に長期共済事業組合）
  - ア リスク管理を行うための措置が講じられているか。
  - イ 適時にリスク量が把握できる体制となっているか。
  - ウ リスク管理は財産的基礎から適正なものとなっているか。
  - エ 実行限度額等を明確にした管理が行われているか。
- ③ 株式の信用取引（主に長期共済事業組合）
  - ア 信用取引を行う目的、限度、契約内容等を明確にした適正な管理が行われているか。

- イ リスク管理を行うための措置が講じられているか。
- ウ 適時にリスク量が把握できる体制となっているか。
- エ リスク管理は財産的基礎から適正なものとなっているか。
- ④ カウンターパーティの信用リスクについて（主に長期共済事業組合）
  - デリバティブ取引等においては、主なカウンターパーティの信用リスクについて、以下の点も含め、適切に管理しているか。
  - ア カウンターパーティ別及び必要に応じてカウンターパーティの類型別のエクスポージャーの管理
  - イ デリバティブ取引の参照資産の時価の変化等によりエクスポージャーが拡大することによるリスクの把握
  - ウ 担保その他の信用補完措置の有効性の確認
- ⑤ その他の取引（主に長期共済事業組合）
  - ア 未上場の株式等を取得する場合は、流動性リスク等に特に留意しているか。
  - イ 組合が行う取引については、必要に応じその目的、実行限度、収支に与える影響を勘案した内部規程が整備されているか。また、社会的信用の維持等について配慮されたものとなっているか。例えば、現金担保付債券貸借取引において内部規程は整備されているか。また、現金担保に当たっては適正な付利が行われているか。
- ⑥ 預貯金、金銭債権等による運用
  - ア 信用リスクを適切に管理しているか。例えば、ペイオフにより決済性預金以外は1金融機関あたり元本1千万円までしか保護されないことに配慮しているか。
  - イ 当初の一定期間のみ高利率を約しているなどのいわゆる「仕組み預金」については、内包されたデリバティブの仕組みを適切に把握して付加された特約条項が組合に不利益を及ぼし得るものでないかどうかを十分に検討しているか。
- ⑦ 有価証券等による運用
  - ア 運用しようとする有価証券の特性や取扱いに習熟した者を配置しているか。
  - イ 信用ある格付け機関による格付けの対象となる有価証券を取得する場合や、組合員を被保険者とする保険契約を同様の格付けが付された保険会社と締結する場合には、当該格付けに十分留意しているか。
  - ウ 外貨建ての有価証券については邦貨建ての有価証券のリスクに加えて為替リスクがあることに鑑みて、外貨建て資産の割合を一定以内に抑えるなどして適切に為替リスクを管理しているか。
  - エ 外国の発行体が発行する有価証券については、信用リスク等に関する情報を適切に把握してリスク管理に活用しているか。
  - オ 早期償還条項等の付されたいわゆる「仕組み債」等を取得している場合は、内包されたデリバティブの仕組みを適切に把握して付加された特約条項が組合に不利益を及ぼし得るものでないかどうかを十分に検討しているか。

- ⑧ 業務用不動産の取得  
業務用不動産の取得に当たって、経営の効率化の観点を勘案した取得となっているか。
- ⑨ 他の組合に対する貸付け  
ア 貸付先組合及び債務保証者等の債務履行能力を十分審査しているか。  
イ 不動産等を担保とした場合で、当該担保の価値が減少した場合は、担保の追加差し入れを求めているか。  
ウ 審査・管理の充実強化のための措置が講じられているか。また、担当部門間の相互牽制機能は発揮されているか。  
エ 債務者管理を適切に行うための措置が講じられているか。また、与信に当たり債務者の事業計画、返済計画、返済財源、資金使途、投資効果、保全面等が審査項目とされているか。  
オ 迂回融資、名義分割、架空名義等不適正な取扱いを排除する措置が講じられているか。  
カ 貸付等に係るロスの算定、処理は適正に行われているか。
- ⑩ 投資一任契約及び運用方法を特定しない金銭又は有価証券の信託（以下「投資一任契約等」という。）による運用について  
ア 資産運用全体に関する企画立案（基本方針、収益計画やリスク管理計画の策定、投資一任契約等を締結すべきかどうか等も含む。）は組合が自ら行っているか。  
イ 投資一任契約等に関して資産運用全体における位置付けなどの基本方針が策定されているか。  
ウ 投資一任契約等の内容が組合の資産運用方法として適切なものとなっているか。  
エ 投資一任契約等に係る勘定を含めてリスク管理を行うための措置が十分講じられているか。  
オ 投資一任契約等に係る勘定を含めて資産運用規制遵守及びその検証体制が整備されているか。

(5) 資金の調達

外部資金の取入れは、レバレッジ効果をもたらすこととなり、例えば、以下のようなものについて資産等の保有限度等の管理においては十分留意しておく必要がある。

- ① 劣後債務の取入れ  
ア 取入目的、限度、収支に与える影響等が勘案されたものとなっているか。  
イ 返済計画等の適正な管理を行うための措置が講じられているか。
- ② 当座借越  
ア 資産運用に伴う、一時的な資金繰りに対応するものとなっているか。  
イ 取入目的、限度等が勘案されたものとなっているか。

(6) 資産の自己査定のある方

- ① 資産内容の健全性を的確に把握するための措置が講じられているか。  
② 自己査定基準を策定し自らの資産を検討・分析し回収の危険性又は価値

の毀損の度合いに応じて分類区分（以下「自己査定」という。）を行っているか。

- ③ 自己査定基準の策定に当たっては、関係法令に準拠し、経営陣の積極的な関与の下で正式の組合内手続を経て、文書により規定化されているか。資産査定の具体的な基準、自己査定の実施部門が明記されているか。基準の合理性、明確性について説明が可能か。
- ④ 自己査定の責任部門が明確化されているか。当該部門は貸付承認部門と独立した部門であるなど相互牽制機能が確保されているか。
- ⑤ 自己査定結果について、検査部門等の内部監査部門が監査を行う体制となっているか。自己査定部門へ精通者が確保されているか。
- ⑥ 自己査定が基準どおりに行われているか。
- ⑦ 自己査定結果の経営陣への報告が適宜行われる事務フローとなっているか。経営陣は報告を理解し組合の資産内容を正確に把握しているか。
- ⑧ 自己査定結果を踏まえた、償却引当方針は明確か。会計監査人監査組合にあっては、会計監査人との連携は十分か。
- ⑨ 日本公認会計士協会の定める実務指針に則った償却・引当が行われているか。

## Ⅱ—3—12 流動性リスク管理態勢

### Ⅱ—3—12—1 意義

共済掛金収入等の状況により資金繰りに支障をきたした場合、経営に重大な影響を及ぼす可能性があることから、日頃から資金繰り状況を注視し、適切にリスク管理していくことが重要である。

### Ⅱ—3—12—2 主な着眼点

#### (1) 態勢整備

- ① 日々の資金繰りの管理・運営を行う資金繰り管理部門を設置しているか。
- ② 代表理事、担当理事、理事会、資金繰り管理部門及び各業務部門との間で、資金繰り管理に係る報告、政策企画及び指揮命令態勢を適切に整備しているか。また、例えば、資金繰り管理部門とリスク管理部門を分離するなど、牽制機能が十分発揮される態勢を整備しているか。  
(注) 「資金繰り管理部門」とは、日々の資金繰りの管理・運営を行っている部門をいい、「リスク管理部門」とは、資金繰りに関する内部基準等の遵守状況等のモニターを行っている部門をいう。
- ③ 流動性リスク管理方針を策定しているか。流動性リスク管理方針に基づく資金繰り管理には、必要に応じて以下のような管理が含まれているか。
  - ア 流動性リスクに関するリスク選好、リスク許容度、リスク・リミット等の設定及びその遵守状況の確認
  - イ 流動性に関するストレステストの実施（リスク選好等の範囲内にあることの確認を含む。）
  - ウ 流動性危機時の対応策の設定及びその見直し

④ 資金繰りの状況をその資金繰りの逼迫度に応じて区分し、各区分時における管理手法、報告手法、決済手法等の規定を、理事会等が承認の上、整備しているか。

## (2) リスク管理

① 理事会は、戦略目標を定めるに当たり、資金繰りリスクを考慮しているか。資金繰り管理に係る報告が流動性リスク管理方針を遵守したものであったかを検証しているか。また、流動性危機時の対応策及びその重要な見直しを承認しているか。

② 代表理事は、資産運用の内容、調達状況等により、必要に応じ、市場のない、若しくは非常に流動性の低い資産の運用上の限度額等のリミットの設定及び見直しを行っているか。

③ リスク管理部門は、理事会及び資金繰り管理部門に情報を提供するとともに、資金繰り管理部門を牽制しているか。また、資金繰り管理部門とともに、流動性危機時の対応策の整備・見直しを行っているか。

④ 資金繰り管理部門は、流動性リスク管理方針及びリスク管理の規定に従い、資産・負債両面からの流動性についての評価、流動性確保状況の把握等により、資金繰りを適切に管理しているか。資金繰りリスクに関する要因分析及び対応策を整備しているか。通貨別、拠点別に把握される場合の流動性リスクについて統合して管理しているか。また、調達手段を確保しているか。

⑤ 各業務部門は、流動性リスクを考慮した業務運営を行っているか。

⑥ 資金繰りリスクの管理に当たっては、連結対象子会社の資金繰り状況を把握・考慮した対応を行っているか。また、出再共済（出再保険）の管理を行っているか。

⑦ CDS 取引を含むデリバティブ取引等において、参照債務の信用の程度、あるいは長期共済事業組合の信用の程度等に基づいて担保が要求される条件となっている場合には、担保の提供を想定した流動性の管理を行っているか。

## II-3-13 オペレーショナル・リスク管理態勢

オペレーショナル・リスク管理態勢とは、事務リスク管理態勢、システムリスク管理態勢、その他オペレーショナル・リスク管理態勢より構成される。

### II-3-13-1 事務リスク管理態勢

#### II-3-13-1-1 意義

事務リスクとは、組合の役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより、組合が損失を被るリスクをいうが、組合は当該リスクに係る内部管理態勢を適切に整備し、業務の健全かつ適切な運営により信頼性の確保に努める必要がある。

#### II-3-13-1-2 主な着眼点

##### (1) 事務リスク管理態勢

- ① 全ての業務に事務リスクが存在していることを理解し、適切な事務リスク管理態勢が整備されているか。
- ② 利用者等に係る個人情報の漏えいやプライバシーの侵害を発生させないように、業務態勢の整備や職員あるいは共済代理店等に対する指導などの措置が講じられているか、共済の目的が存在しない契約（いわゆる架空契約）等法令や内部ルールに反する共済契約について、その発生の防止等の措置が講じられているか等、事務リスクを軽減することの重要性を認識し、事務リスク軽減のための具体的な方策を講じているか。
- ③ 事務部門は、十分に牽制機能が発揮されるよう体制が整備されているか。また、事務に係る諸規程が明確に定められているか。

#### (2) 内部監査態勢

内部監査部門は、事務リスク管理態勢を監査するため、内部監査を適切に実施しているか。

#### (3) 支所（事務所）等におけるリスク管理態勢

事務部門は、支所（事務所）等における事務リスク管理態勢をチェックする措置を講じているか。

#### (4) 人事管理態勢

人事管理に当たっては、事故防止等の観点から職員を長期間にわたり同一業務に従事させることなくローテーションを確保するように配慮されているか。人事担当者等と連携し、連続休暇、研修、内部出向制度等により、最低限年一回、一週間以上連続して、職場を離れる方策をとっているか。職員教育において、職業倫理が盛り込まれているか。

## Ⅱ－3－13－2 システムリスク管理態勢

### Ⅱ－3－13－2－1 意義

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウン又は誤作動等のシステムの不備等に伴い、利用者や組合が損失を被るリスクやコンピュータが不正に使用されることにより利用者や組合が損失を被るリスクをいう。特に、組合の事業再編に伴うシステム統合や新たな共済商品の仕組み・サービスの拡大等に伴い、組合の情報システムは一段と高度化・複雑化し、さらにコンピュータのネットワーク化の拡大に伴い、重要情報に対する不正なアクセス、漏えい等のリスクが大きくなっている。システムが安全かつ安定的に稼動することは組合に対する信頼性を確保するための大前提であり、システムリスク管理態勢の充実強化は極めて重要である。

### Ⅱ－3－13－2－2 主な着眼点

#### (1) システムリスクに対する認識等

- ① システムリスクについて代表理事をはじめ、役職員がその重要性を十分認識し、定期的なレビューを行うとともに、リスク管理の基本方針が策定されているか。
- ② 代表理事は、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」という。）の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、経

営上の重大な課題と認識し、態勢を整備しているか。

(注) サイバーセキュリティ事案とは、情報通信ネットワークや情報システム等の悪用により、サイバー空間を経由して行われる不正侵入、情報の窃取、改ざんや破壊、情報システムの作動停止や誤作動、不正プログラムの実行や DDoS 攻撃等の、いわゆる「サイバー攻撃」により、サイバーセキュリティが脅かされる事案をいう。

- ③ 理事会は、システムリスクの重要性を十分に認識した上で、システムを統括管理する理事を定めているか。なお、当該理事は、システムに関する十分な知識・経験を有し業務を適切に遂行できる者であることが望ましい。
- ④ 代表理事及び理事は、システム障害等発生の危機時において、果たすべき責任やとるべき対応について具体的に定めているか。また、自らが指揮を執る訓練を行い、その実効性を確保しているか。

## (2) システムリスク管理態勢

- ① 理事会は、コンピュータのネットワーク化の拡大等により、リスクが顕在化した場合、その影響が連鎖し、広域化・深刻化する傾向にあるなど、経営に重大な影響を与える可能性があるということを十分踏まえ、リスク管理態勢を整備しているか。
- ② システムリスク管理の基本方針が定められているか。システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー（組織の情報資産を適切に保護するための基本方針）及び外部委託先に関する方針が含まれているか。
- ③ システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。また、システムリスク管理態勢は、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施しているか。

## (3) システムリスク評価

- ① システムリスク管理部門は、ネットワークの拡充によるシステム障害等の影響の複雑化・広範化など、外部環境の変化によりリスクが多様化していることを踏まえ、定期的に又は適時にリスクを認識・評価しているか。また、洗い出したリスクに対し、十分な対応策を講じているか。
- ② システムリスク管理部門は、例えば1日当たりの処理可能な契約件数などのシステムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。
- ③ 仕組開発部門は、新たな共済の導入時又は仕組内容の変更時に、システムリスク管理部門と連携するとともに、システムリスク管理部門は、システム開発の有無にかかわらず、関連するシステムの評価を実施しているか。

## (4) 情報セキュリティ管理

- ① 情報資産を適切に管理するために方針の策定、組織体制の整備、内部規程の策定、内部管理態勢の整備を図っているか。また、他の共済団体又は保険会社における不正・不祥事件も参考に、情報セキュリティ管理態勢のPDCA サイクルによる継続的な改善を図っているか。

- ② 情報の機密性、完全性、可用性を維持するために、情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で、管理しているか。また、管理者は、システム、データ、ネットワーク管理上のセキュリティについて統括しているか。
- ③ コンピュータシステムの不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、コンピュータウイルス等の不正プログラムの侵入防止対策等を実施しているか。
- ④ 組合が責任を負うべき利用者の重要情報を網羅的に洗い出し、把握、管理しているか。利用者の重要情報の洗い出しに当たっては、業務、システム、外部委託先を対象範囲とし、例えば、以下のようなデータを洗い出しの対象範囲としているか。
- ア 通常の業務では使用しないシステム領域に格納されたデータ
  - イ 障害解析のためにシステムから出力された障害解析用データ等
- ⑤ 洗い出した利用者の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施しているか。また、それぞれの重要度やリスクに応じ、以下のような情報管理ルールを策定しているか。
- ア 情報の暗号化、マスキングのルール
  - イ 情報を利用する際の利用ルール
  - ウ 記録媒体等の取扱いルール等
- ⑥ 利用者の重要情報について、以下のような不正アクセス、不正情報取得、情報漏えい等を牽制、防止する仕組みを導入しているか。
- ア 職員の権限に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与
  - イ アクセス記録の保存、検証
  - ウ 開発担当者と運用担当者の分離、管理者と担当者の分離等の相互牽制体制等
- ⑦ 機密情報について、暗号化やマスキング等の管理ルールを定めているか。また、暗号化プログラム、暗号鍵、暗号化プログラムの設計書等の管理に関するルールを定めているか。なお、「機密情報」とは、暗証番号、パスワード、クレジットカード情報等、利用者に損失が発生する可能性のある情報をいう。
- ⑧ 機密情報の保有・廃棄、アクセス制限、外部持ち出し等について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。
- ⑨ 情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。
- ⑩ セキュリティ意識の向上を図るため、全役職員に対するセキュリティ教育（外部委託先におけるセキュリティ教育を含む。）を行っているか。
- (5) サイバーセキュリティ管理
- ① サイバーセキュリティについて、理事会等は、サイバー攻撃が高度化・巧妙化していることを踏まえ、サイバーセキュリティの重要性を認識し必要な態勢を整備しているか。
- ② サイバーセキュリティについて、組織体制の整備、内部規程の策定のほか、以下のようなサイバーセキュリティ管理態勢の整備を図っているか。

- ア サイバー攻撃に対する監視体制
  - イ サイバー攻撃を受けた際の報告及び広報体制
  - ウ 組織内 CSIRT (Computer Security Incident Response Team) 等の緊急時対応及び早期警戒のための体制
  - エ 情報共有機関等を通じた情報収集・共有体制等
- ③ サイバー攻撃に備え、次のような入口対策、内部対策、出口対策といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。
- ア 入口対策（例えば、ファイアウォールの設置、抗ウィルスソフトの導入、不正侵入検知システム・不正侵入防止システムの導入等）
  - イ 内部対策（例えば、特権 ID・パスワードの適切な管理、不要な ID の削除、特定コマンドの実行監視等）
  - ウ 出口対策（例えば、通信ログ・イベントログ等の取得と分析、不適切な通信の検知・遮断等）
- ④ サイバー攻撃を受けた場合に被害の拡大を防止するために、以下のよう な措置を講じているか。
- ア 攻撃元の IP アドレスの特定と遮断
  - イ DDoS 攻撃に対して自動的にアクセスを分散させる機能
  - ウ システムの全部又は一部の一時的停止等
- ⑤ システムの脆弱性について、OS の最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を適時に講じているか。
- ⑥ サイバーセキュリティについて、ネットワークへの侵入検査や脆弱性診断等を活用するなど、セキュリティ水準の定期的な評価を実施し、セキュリティ対策の向上を図っているか。
- ⑦ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような取引のリスクに見合った適切な認証方式を導入しているか。
- ア 可変式パスワードや電子証明書などの、固定式の ID・パスワードのみに頼らない認証方式
  - イ 取引に利用しているパソコンのブラウザとは別の携帯電話等の機器を用いるなど、複数経路による取引認証
  - ウ ハードウェアトークン等でトランザクション署名を行うトランザクション認証等
- ⑧ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような業務に応じた不正防止策を講じているか。
- ア 取引時においてウィルス等の検知・駆除が行えるセキュリティ対策ソフトの利用者への提供
  - イ 利用者のパソコンのウィルス感染状況を組合側で検知し、警告を発するソフトの導入
  - ウ 電子証明書を IC カード等、取引に利用しているパソコンとは別の媒体・機器へ格納する方式の採用
  - エ 不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかに利用者に連絡する体

#### 制の整備等

- ⑨ サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランを策定し、訓練や見直しを実施しているか。
- ⑩ サイバーセキュリティに係る人材について、育成、拡充するための計画を策定し、実施しているか。

#### (6) システム企画・開発・運用管理

- ① 経営戦略の一環としてシステム戦略方針を明確にした上で、中長期の開発計画を策定しているか。また、中長期の開発計画は、理事会の承認を受けているか。
- ② 現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行っているか。また、システム開発・運用管理に当たっては、十分な予算や人的資源を配分しているか。
- ③ 開発案件の企画・開発・移行の承認ルールが明確になっているか。
- ④ 開発プロジェクトごとに責任者を定め、開発計画に基づき進捗管理されているか。また、システム開発の進捗状況について、システムの重要度及び性格を踏まえ理事会等に報告しているか。さらに、進捗状況等に問題がある場合、理事会等が必要な指示を行っているか。
- ⑤ 組合におけるシステム不備により共済契約者等に対し不利益を及ぼすことを防ぐため、仕組開発や改定等に際してのシステム開発においては、次の点に留意して、プログラムミスの発生防止のための措置を講じているか。

#### ア システム開発時の連携

共済契約に係る新しい共済や仕組みを導入する場合（これらを変更する場合を含む。）に、仕組開発部門、事務設計部門及びシステム部門の間の連携が十分図られているか。連携に当たっては、

- (ア) 関係する部門間での連携のためのルール・責任範囲が明確化されているか。
- (イ) 共済掛金・契約者割戻金等の重要な事項に関する計算結果についてのシステム機能のチェックに、仕組開発部門、事務設計部門が主体的に関与しているか。
- (ウ) 関係する部門間で、必要な情報が共有されているか。
- (エ) 関係する部門の責任者や担当者が明確にされているか。
- (オ) システムの開発や変更の記録が、保存期間を定めて文書等で保管されているか。

等に留意する。

#### イ システム開発時のチェック

- (ア) 仕組開発部門、事務設計部門及びシステム部門で連携して、共済や仕組みの内容に照らして取扱いの差異が生じる場合を網羅する適切かつ十分なケースを想定し、システム設計、プログラム設計及びテストを実施しているか。
- (イ) 共済掛金・契約者割戻金等の重要な事項に関する計算結果については、特に重点的にチェックを実施しているか。また、システムの稼動に

先立ち、チェックの実施状況を確認しているか。

(ウ) 各部門におけるチェックについては、具体的な内容ごとに、十分な検証能力を有する者によって実施されているか。

(エ) チェックの方法が適切に選択されているか。

ウ システム開発後のチェック・管理

(ア) 仕組開発部門及び事務設計部門は、新しい共済や仕組みの導入後においても、必要に応じてサンプルチェック等を実施しているか。

(イ) 新しい共済や仕組みの導入に当たり、システム開発の一部について実施時期を先延ばしした場合、その後のシステム開発における管理主体を明確にした上で、仕組開発部門、事務設計部門及びシステム部門で連携してスケジュールを適切に管理しているか。

⑥ 人材育成については、現行システムの仕組み及び開発技術の継承並びに専門性を持った人材の育成のための具体的な計画を策定し、実施しているか。

(7) システム監査

① システム部門から独立した内部監査部門が、定期的にシステム監査を行っているか。

② システム関係に精通した要員による内部監査や、外部監査の活用を行っているか。

③ 監査対象は、システムリスクに関する業務全体をカバーしているか。

④ システム監査の結果は適切に理事会に報告されているか。

(8) 外部委託管理

① 外部委託先（システム子会社を含む。）の選定に当たり、選定基準に基づき評価、検討の上、選定しているか。

② 外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続、提供されるサービス水準等を定めているか。また、外部委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を外部委託先へ提示し、契約書等に明記しているか。

③ システムに係る外部委託業務（二段階以上の委託を含む。）について、リスク管理が適切に行われているか。特に外部委託先が複数の場合、管理業務が複雑化することから、より高度なリスク管理が求められることを十分認識した体制となっているか。システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。

④ 外部委託した業務（二段階以上の委託を含む。）について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。また、外部委託先任せにならないように、例えば委託元として要員を配置するなどの必要な措置を講じているか。さらに、外部委託先における利用者データの運用状況を、委託元が監視、追跡できる態勢となっているか。

⑤ 重要な外部委託先に対して、内部監査部門等による監査を実施しているか。

(9) コンティンジェンシープラン

- ① コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。
- ② コンティンジェンシープランの策定に当たっては、その内容について客観的な水準が判断できるもの（例えば「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン策定のための手引書」（公益財団法人金融情報システムセンター編））を根拠としているか。
- ③ コンティンジェンシープランの策定に当たっては、災害による緊急事態を想定するだけでなく、組合の内部又は外部に起因するシステム障害等も想定しているか。また、バッチ処理が大幅に遅延した場合など、十分なリスクシナリオを想定しているか。
- ④ コンティンジェンシープランは、他の金融機関等におけるシステム障害等の事例や中央防災会議等の検討結果を踏まえるなど、想定シナリオの見直しを適宜行っているか。
- ⑤ コンティンジェンシープランに基づく訓練は、組合レベルで行い、外部委託先等と合同で、定期的実施しているか。
- ⑥ 業務への影響が大きい重要なシステムについては、オフサイトバックアップシステム等を事前に準備し、災害、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。

(10) 障害発生時等の対応

- ① システム障害等が発生した場合に、利用者に対し、無用の混乱を生じさせないよう、適切な措置を講じているか。また、システム障害等の発生に備え、最悪のシナリオを想定した上で、必要な対応を行う態勢となっているか。
- ② システム障害等の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。
- ③ 経営に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合に、速やかに代表理事をはじめとする理事に報告するとともに、報告に当たっては、最悪のシナリオの下で生じ得る最大リスク等を報告する態勢（例えば、利用者に重大な影響を及ぼす可能性がある場合、報告者の判断で過小報告することなく、最大の可能性を速やかに報告すること）となっているか。また、必要に応じて、対策本部を立ち上げ、代表理事等自らが適切な指示・命令を行い、速やかに問題の解決を図る態勢となっているか。
- ④ システム障害等の発生に備え、ノウハウ・経験を有する人材をシステム部門内、部門外及び外部委託先等から速やかに招集するために事前登録するなど、応援体制が明確になっているか。
- ⑤ システム障害等が発生した場合、組合において速やかに障害の内容・発生原因、復旧見込等について公表するとともに、利用者からの問い合わせに的確に対応するため、必要に応じ、コールセンターの開設等を迅速に行っているか。また、システム障害等の発生に備え、関係業務部門への情報提供方法、内容が明確になっているか。
- ⑥ システム障害等の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善措置、再

発防止策等を的確に講じているか。また、システム障害等の原因等の定期的な傾向分析を行い、それに応じた対応策を採っているか。

- ⑦ システム障害等の影響を極小化するために、例えば障害箇所を迂回するなどのシステムの仕組みを整備しているか。

(注) 着眼点の詳細については、必要に応じ「共済事業実施組合に係る検査マニュアル」を参照。

## Ⅱ－３－13－３ システム統合リスク・プロジェクトマネジメント

### Ⅱ－３－13－３－１ 意義

#### Ⅱ－３－13－３－１－１ システム統合リスク

組合のシステムについては、共済商品の仕組みの多様化に伴って規模が大きく構成が複雑化しており、共済事業におけるIT（情報通信技術）依存度の高まりやコンピュータのネットワーク化の拡大とあいまって、システムの安全性・安定性の確保が重要な経営課題となっている。

特に、事業再編に伴うシステム統合において大規模なシステム障害が発生する可能性があることから、事業再編に際し、システム統合リスク管理態勢の構築は最重要課題の一つとなっている。

(注1) 「システム統合」とは、事業譲渡及び業務提携等の事業再編により、システムを統合、分割又は新設することをいう（システムの共同開発・運営を含む。）。

(注2) 「システム統合リスク」とは、システム統合における事務・システム等の統合準備が不十分なことにより、事務の不慣れ等から役職員が正確な事務を誤り、あるいはコンピュータシステムのダウン又は誤作動等が発生し、その結果、利用者サービスに混乱を来す、場合によっては組合としての存続基盤を揺るがすなど、利用者等に損失が発生するリスク、また統合対象組合等が損失を被るリスクである。

#### Ⅱ－３－13－３－１－２ システム統合リスクの「リスク特性」とリスク軽減策

##### (1) リスクの特性の基本的な考え方

「システム統合リスク」とは、単にシステムの開発に関わるリスクに限られるのではなく、ユーザー部門における事務処理対応、共済代理店、窓口における利用者対応等の「事務リスク」の分野を広く包摂したものであって、対象組合の経営陣の責任において、「利用者利便」を最重要視した複合的なリスク管理が求められている点が重要である。

##### (2) リスク軽減策の基本的考え方

システム統合リスクのリスク量は、事象（イベント）の発生確率と発生した場合の影響度（インパクト）の積で認識すべきものであり、組合の業容等からすれば、以下のⅡ－３－13－３－１－３、Ⅱ－３－13－３－２を踏まえた徹底したリスク軽減策が求められることに留意する必要がある。

加えて、リスク軽減策に見合うコンティンジェンシープランを整備し、各種リスク事象が複合的に顕在化（障害が同時発生）しても、利用者に大きな影響を及ぼすことを回避できるような態勢を整備する。

### Ⅱ－3－13－3－1－3 プロジェクト管理（プロジェクトマネジメント）の重要性

事業再編に伴うシステム統合の実施に当たっては、下記のような事業再編時固有の事情（注）から、システム開発会社だけではなく、組合においても、実効性のあるプロジェクト管理態勢の構築（いわゆる「プロジェクトマネジメント」の実施）が不可欠であると考えられる。

（注）事業再編以外の事由に伴うシステム統合の場合においても、事業再編時と同様な事情があることに留意する。

#### （1）制約のあるスケジュール

システム統合を行う組合（以下「対象組合」という。）の経営陣は、制約のあるスケジュールと競争・競合環境の下で、①事業再編後の経営戦略・ビジネスモデルの構築、②人事体制・リストラ計画の策定、③統合比率の決定等の重要な経営判断を迅速に行う必要があること。

#### （2）長期にわたる複雑なプロジェクト

システム統合を実現するプロセスの基本的なパターンは、①基本検討、②基本設計、③詳細設計、④製造、⑤結合テスト、⑥総合テスト、⑦総合運転テスト、⑧移行であり、実現までに長期間を要するプロジェクトであること。

### Ⅱ－3－13－3－2 主な着眼点

#### （1）理事の責任分担及び経営姿勢の明確化

対象組合の代表理事は、Ⅱ－3－13－3－1－1のようなシステム統合リスクのリスク特性やプロジェクトマネジメントの重要性を正確に認識しているか。対象組合の代表理事は、システム統合に係る役職員の責任分担を明確化するとともに、自らの経営姿勢を明確化しているか。

#### （2）システム統合方式に係る経営判断の合理性

対象組合の理事会は、システム統合の方式決定に当たり、対象組合間の軋轢を排除し、十分な協議を行い、事業再編等までのスケジュール、事業再編後の経営戦略等に基づき、システム統合実施までの十分な準備期間、十分な予算や人的資源を確保した上で、合理的な意思決定を行っているか。

#### （3）プロジェクトマネジメントのための基本的な体制整備

① 対象組合の理事会は、システム統合は、単にシステムの問題としてではなく、事務処理対応及び利用者対応という事務リスクと密接不可分であること、また、一つの分野で発生するリスクが他の分野にも波及し、事業再編全体の大きな障害となる可能性があることを十分認識した上で、協調して、システム統合に係る計画・作業を統括管理する役員及び部門（以下「担当理事及び部門」という。）等を設置しているか。

② 対象組合間、担当理事及び部門間、開発部門・ユーザー部門間、同一部門内、事務所等（共済代理店を含む。）内における意思疎通が十分に図られる体制が整備されているか。

③ 対象組合の理事会並びに担当理事及び部門は、協調して統合プロジェクトの進捗状況を的確に把握できる体制を整備しているか。システム統合に

関する情報が対象組合の一部の役職員の間にとどまることのないよう組合内、組合間の報告体制が整備されているか。

(4) システム統合計画とその妥当性

① 事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗い出しと軽減策

対象組合の理事会は、統合前のそれぞれのシステムの実態及びこれまでのシステム障害の事例等を踏まえ、システム統合において対利用者障害を起こさないという観点から、事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗い出しと軽減策を講じた上で、システム統合計画を策定しているか。事務・システム両面にわたり十分かつ保守的な移行判定項目・基準を策定しているか。

② システム統合計画の妥当性

あらかじめ決められた統合の期限を優先するあまり、リスク管理を軽視した計画等となっていないか、第三者機関の評価等も活用して、計画の妥当性につき客観的・合理的に検証しているか。また、移行判定項目・基準等においては、全ての役職員がいつまでに何をすべきかを明確に定めたものとなっているか。

(5) 組合における十分なテスト・リハーサル体制の構築

① レビューやテスト不足が原因で、利用者に影響が及ぶような障害や経営判断に利用されるリスク管理用資料等の重大な誤算が発生しないような十分なテスト、リハーサルの体制を整備しているか。具体的には、工程ごとのレビュー実施状況を検証し、品質状況を管理するためのレビュー実施計画や、システム統合に伴う開発内容に適合したテスト計画が策定され、実施するための体制が整備されているか。特に、ファイル移行等に関する最終的な品質は、全量データによる機能確認を行わないと判定できないことを踏まえたテスト計画となっているか。さらに、テスト期間中に判明する想定外の不整合データについてのデータクレンジング等の追加的な事務負担を織り込んで、スケジュール管理が行われているか。

② システムの開発内容に関係ない部分であっても、例えば対外接続系に使用されていたベンダーのパッケージソフトの潜在的な不具合が統合時に顕在化し、結果として大規模な障害に発展する等、全く想定外のリスク事象が発生することがあることに鑑み、影響がないと見込まれる部分であっても影響がないことを確認するためのテスト等を可能な限り計画しているか。

③ 統合後の業務運営の検証のため、本番環境を想定した訓練やリハーサルは、可能な限り事業所（共済代理店を含む。）等に同時並行的にピーク時の負荷をかける等、できる限り忠実に本番に近い環境を再現して行うこととしているか。

④ 統合により、事務処理の方式が抜本的に変化する事業所（共済代理店を含む。）において、いわゆる追付き開発・差分開発の見送りに伴う事務負担の増加への対応を含め、事務手続の習得教育・障害訓練は十分行われているか。さらに、その進捗状況を把握・評価する体制が整備されているか。

(6) 対利用者説明、接続テスト実施体制の構築

- ① 利用者折衝の実実施計画や折衝に当たって必要な役職員研修の具体的な実行計画等、利用者への周知・説明態勢の十分な整備、研修やマニュアルの実行可能性について、個別具体的な検証がなされているか。
- ② システム統合により、取り扱うサービス（例えば、共済掛金の領収形態や領収日等）に変更がある場合には、利用者利便性に配慮した検討を行った上で、利用者への周知が適切に行われているか。
- ③ 共済掛金の口座振替、共済金の口座振込等の利用者とのつながりのある取引について、金融機関等の接続先の事情を勘案した接続テストの実施等スケジュールを策定し、接続先への説明を十分に行っているか。特に、利用者とのつながりのある取引に関する接続テストは、可能な限り全て実施することを基本として計画を組んでいるか。接続テストを行わないケース又は行う必要がないと考えられるケースについても、可能な限り実データ等により問題が起きないことを確認することとしているか。
- ④ 対利用者説明、接続テスト等の進捗状況を把握・評価する体制が整備されているか。

(7) 設計・開発段階からのプロジェクトマネジメント

共済商品の整理・統合等に係る設計・開発段階から、ユーザー部門とシステム部門の間で認識の相違や、業務要件の洗い出しの漏れ・仕様調整漏れが生じ、これが統合時の障害の一つの原因となっていることから、設計・開発の各段階ごとに品質管理が重要である。

こうしたことを踏まえ、各工程の検証及び承認ルールを明確にする等、適切な管理が行われているか。特に、納期を優先するあまり、品質を犠牲にし、各工程の完了基準を満たさずに次工程に進むことがないか。

(8) 外部委託先の管理態勢

統合に係るシステム開発等の業務が外部委託される場合、当該委託先と統括部門との間の意思疎通が十分に図られる体制を整備しているか。外部委託先の作業の問題点の早期発見・早期是正がなされないと、追加テスト等を行うことによる遅延が発生することを踏まえ、外部委託業務の内容及びその進捗状況を的確に把握しているか。特に、対象組合と複数の外部委託先が関与する場合、管理態勢の複雑化に伴うリスクを十分認識した上で、対象組合が協調して、主体的に関与する体制となっているか。

(9) 計画の進捗管理・遅延・妥当性の検証に係るプロジェクトマネジメント

- ① 対象組合の理事会並びに担当理事及び部門は、システム統合計画の進捗管理に際し、協調して残存課題、未決定事項等の問題点の把握、解消予定の見定めが十分なされる体制となっているか。
- ② プロジェクトの進捗管理に当たっては、常に計画の妥当性まで遡って検証しながら進めることとしているか。
- ③ システム統合が遅延する等、不測の事態が生じた場合に協調して適切に対応できる体制を整備しているか。具体的には、システム統合が計画に比して遅延した場合にスケジュールを見直す基準が策定された上で理事会の承認を得ており、それに基づいて適切な対応が図られる体制が整備されて

いるか。また、協調して遅延の根本原因を究明し、対処する体制が整備されているか。

(10) 資源配分及び計画の変更等に係るプロジェクトマネジメント

- ① 統合の各段階において経営資源が適切に配分されているか等、対象組合が協調して統合の段階ごとの進捗について検証を行い、仮に問題点が把握された場合には、それに対し速やかに適切な方策を講じることとしているか。特定の部署・担当者に作業が集中することのないよう業務管理が適切に行われているか。
- ② 計画の見直しに当たっては、変更後の計画が妥当なものであるか、変更により全体のプロジェクトにどのような影響があるかを十分検証、検討したものであるか。

(11) 厳正な移行判定の実施

対象組合の担当理事及び部門は、Ⅱ－３－１３－３－１を踏まえ安全性・安定性を確保するために適切に策定され、理事会の承認を得た業務の移行判定基準（システムの移行判定基準を含む。）に従い、システムを含む統合後の業務運営体制への移行の可否を判断し、理事会での承認を経て実行することとしているか。

移行判定時までには、必要なテスト、リハーサル、研修及び訓練等（コンティンジェンシープランの訓練及びその結果を踏まえたプランの見直しまで含む。）が終了し、経営陣の判断するに当たっての不可欠な材料が全て揃うスケジュール・計画となっているか。

移行判定の時期は、対外接続や利用者への対応も含めて、フォールバックが円滑に行われるよう、統合予定日から十分な余裕をもって遡って設定されているか。

(12) フォールバックの態勢整備

移行判定時において統合不可（戻し、延期等）の判断がなされた場合、システム、内部事務、利用者対応等が円滑に行われる体制が整備されているか。

システム統合日前後における不測の事態への対応プラン（システム統合の中止を含む。）が連携して策定され、理事会の承認を得ているか。

(13) コンティンジェンシープランの確立

既存のコンティンジェンシープランについて、システム統合後のシステムの構成や組織体制に基づいた見直しを行った上で、理事会の承認を受けているか。

また、システム統合に係るコンティンジェンシープランが、同様に策定されているか。特にこれまでの事例を踏まえ、対象組合は連携して、

- ① システム障害等の不測の事態が発生した場合、システムが完全復旧するまでの代替手段を検討・整備しているか。
- ② システム障害が取引のピーク日に発生した場合、契約の二重計上による共済掛金の二重引き落とし、共済金・解約返戻金の過誤払いや計算誤り等の二次的災害を防止するためのマニュアル対応及び事務所（共済代理店を含む。）等を含めた訓練が十分に行われる体制が整備されているか。ま

た、統合後の事務処理に不慣れな事務所（共済代理店を含む。）の混乱等による利用者サービスの低下を防止するための体制が整備されているか。システムが完全復旧するまでの間、手作業に頼らざるを得ない場合に備え、軽微な障害であっても短期間に同時多発する可能性も考慮して、事務量を適切に把握し、必要な人員の確保が迅速にできる体制が整備されているか。

- ③ システム障害等の不測の事態が発生した場合、障害の内容・原因、復旧見込等について公表するとともに、利用者からの問い合わせに的確に対応するため、コールセンターの開設等を迅速に行うこととしているか。
- ④ 単に机上のプランにとどまらず、実際に十分な回数の訓練を行い、その結果を踏まえて、必要に応じプランの見直しを行って、実効性を確保しているか。

#### (14) 実効性のある内部監査、第三者評価

- ① 対象組合の内部監査部門（以下「内部監査部門」という。）は、単なる進捗状況のモニタリング・検証のみならず、各問題が統合計画に与える影響やシステム統合リスク管理態勢の実効性といった観点から監査するものと位置付けられた上で、協調して業務監査及びシステム監査を行うことができる体制となっているか。また、システムの開発過程等プロセス監査に精通した要員を確保しているか。
- ② システム統合に係る重要事項の判断に際して、第三者機関による評価を、その限界も見極めつつ、効果的に活用しているか。

### II-3-13-4 その他オペレーショナル・リスク管理態勢

#### II-3-13-4-1 意義

その他オペレーショナル・リスクとは、組合がオペレーショナル・リスクと定義したリスクのうち、事務リスク、システムリスクを除いたリスクをいう。例えば、利用者に対する過失などによる「法務リスク」や、人事運営上の不公平・不公正・差別的行為から生じる損失・損害などの「人的リスク」、評判の悪化や風説の流布等により、信用が低下することから生じる損失・損害などの「風評リスク」などがある。

各組合においては、このような、その他オペレーショナル・リスクを適切に管理するための態勢整備が重要である。

#### II-3-13-4-2 主な着眼点

- (1) 経営陣は、その他オペレーショナル・リスク管理を軽視することが、戦略目標の達成に重大な影響を与えることを十分認識し、これらのリスクの所在や特性等を把握しているか。
- (2) 組合は、その他オペレーショナル・リスクについて、管理方針等を策定しリスクを定義するとともに、適切な管理を行い、必要に応じ理事会等へ報告を行うなど、適切なリスク管理態勢を整備し、運用しているか。

### II-3-14 監督手法・対応

統合的リスク管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、同法第 94 条の 2 又は同法第 95 条に基づく行政処分を行うものとする。

なお、再共済（再保険）に関するリスク管理態勢及びシステムリスク管理態勢については、以下の点も踏まえて対応することとする。

(1) 再共済（再保険）に関するリスク管理態勢

組合が、再保険に付している場合には、「再保険契約に係る実施状況とりまとめ表」（様式編 その他報告等様式参照。）にて、毎事業年度、事業年度の終了後 3 月以内に、行政庁あて報告を求めるものとする。

(2) システムリスク管理態勢

① 障害発生時

ア コンピュータシステムの障害やサイバーセキュリティ事案の発生を認識次第、直ちに、その事実について行政庁あて報告を求めるとともに、「障害等発生報告書」（様式編 その他報告等様式参照。）により行政庁あて報告を求めるものとする。また、復旧時、原因解明時には改めてその旨報告を求めることとする。ただし、復旧原因の解明がされていない場合でも 1 月以内に現状について報告を求めることとする。

(注) 報告すべきシステム障害等

その原因の如何を問わず、組合が現に使用しているシステム・機器（ハードウェア、ソフトウェア共）に発生した障害であって、

- ・ 共済金等の支払いに遅延、停止等が生じているもの又はそのおそれがあるもの
- ・ 資金繰り、財務状況把握等に影響があるもの又はそのおそれがあるもの
- ・ その他業務上、上記に類すると考えられるものをいう。

ただし、一部のシステム・機器にこれらの影響が生じても他のシステム・機器が速やかに交替することで実質的にはこれらの影響が生じない場合を除く。なお、障害が発生していない場合であっても、サイバー攻撃の予告がなされ又はサイバー攻撃が検知される等により、利用者や業務に影響を及ぼす又は及ぼす可能性が高いと認められる時は、報告を要するものとする。

イ 必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき追加の報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、同法第 94 条の 2 又は第 95 条に基づく行政処分を行うものとする。

② システムの更新時

組合が重要なシステムの更新等を行うときは、必要に応じ、生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、計画及び進捗状況、プロジェクトマネジメントの適切性・実効性等について確認を行い、重大な問題があると認められる場合には、同法第 94 条の 2 又は第 95 条に基づく行政処分を行うものとする。

③ システム統合時

- ア 組合が、システム統合等を行う場合にあつては、システム統合の計画（スケジュールを含む。）及びその進捗状況、並びに、システム統合リスク管理及びプロジェクトマネジメントの態勢について、定期的に報告を求めて実態を把握し、重大な問題がないか検証する。
- イ システム統合リスク管理態勢等に関する検査結果通知が行われた場合には、生協法第 93 条の 3 に基づき、指摘事項について、事実確認、発生原因分析、改善対応策、その他を取りまとめた報告、及びリスクを適正に制御する方策（計画を的確に履行するための方策、内部監査を含む内部管理態勢等）についても報告を求め、システム統合リスク管理態勢（プロジェクトマネジメントの態勢を含む。以下同じ。）に問題がないか検証する。さらに、定期的にフォローアップ報告を求めて、検査結果を受けた改善・対応策の進捗状況、プロジェクト管理態勢の実効性等の確認を行う。
- ウ システム統合に係る移行判定が行われたときは、その判断の根拠等につき、生協法第 93 条の 3 に基づく報告を求める。
- エ 上記ア～ウのいずれかの検証等の結果、問題がある場合には生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、重大な問題がある場合には、同法第 94 条の 2 又は第 95 条に基づく行政処分を行うものとする。
- オ 組合が事業再編に伴いシステム統合等を行う場合  
法令に基づく審査基準の範囲内で、システム統合計画を的確に履行するための方策、内部監査を含む内部管理態勢等Ⅱ－3－13－3－2を踏まえた資料提出を求め、システム統合リスク管理態勢に問題がないか審査し、必要に応じ所要の調整を経て、認可することとする。また、合併等の認可後から当該システム統合完了までの間、生協法第 93 条の 3 に基づく報告を定期的に求めるものとする。
- カ システム障害が発生した場合  
本監督指針Ⅱ－3－13－2－2（10）、Ⅱ－3－14（2）等にも留意する。

## Ⅱ－4 業務の適切性

### Ⅱ－4－1 法令等遵守

#### Ⅱ－4－1－1 意義

組合の業務の公共性を十分に認識し、法令や業務上の諸規則等を厳格に遵守し、健全かつ適切な業務運営に努めることが利用者からの信頼を確立するためにも重要である。

#### Ⅱ－4－1－2 主な着眼点

- （1）代表理事、理事及び理事会は法令等遵守を経営の最重要課題の一つとして位置付け、法令等遵守に取り組んでいるか。（「経営管理」の項目参照）
- （2）法令等遵守に係る基本方針及び遵守基準が理事会において策定されているか。
- （3）コンプライアンスを実現するための具体的な手引書（コンプライアンス・

マニュアル)を策定しているか。また、役職員及び共済代理店における共済募集従事者に対して周知徹底されているか。

- (4) コンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画(コンプライアンス・プログラム)を適時、合理的なものとして策定しているか。
- (5) コンプライアンス等の法務問題を一元管理する体制として、コンプライアンスに関する統括部門を設置しているか。また、その機能が十分発揮されているか。
- (6) 各業務部門及び事務所等毎に、適切にコンプライアンス担当者を配置しているか。
- (7) コンプライアンスに対する内部監査態勢は十分整備されているか。

#### II-4-1-3 監督手法・対応

コンプライアンス態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第93条の3の規定に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第94条の2の規定に基づき行政処分を行うものとする。

#### II-4-1-4 不祥事件等に対する監督上の対応

不祥事件等に対する監督上の対応については以下のとおり取扱うこととする。

##### (1) 不祥事件等の発覚の第一報

組合において不祥事件等が発覚し、第一報があった場合は、以下の点を確認するものとする。

- ① 本部等の事務部門、内部監査部門への迅速な報告及びコンプライアンス規定等に則った理事会等への報告
- ② 刑罰法令に抵触しているおそれのある事実については、警察等関係機関等への通報
- ③ 事件とは独立した部署(内部監査部門等)での事件の調査・解明の実施

##### (2) 行政庁への届出

規則第254条第3項第5号に該当するものとしては、例えば次のようなものが考えられる。

- ① 生協法以外の法令に違反する行為を行った場合。例えば、II-4-4に規定する保険代理店業務を行っている組合又はその子会社において、無届募集、無登録募集など保険業法(平成7年法律第105号)に違反する行為を行った、又は同法第307条第1項第3号に該当する行為を行った場合。
- ② 架空契約(実在しない契約者・被共済者名義を使って作成している契約をいう。以下同じ。)及び名義借契約(組合の役職員が、利用者から名義使用だけの了解を取り付け、共済掛金は当該役職員が支払って作成している契約をいう。)が発生した場合。

##### (3) 不祥事件等届出書の受理

規則第254条第4項に基づき、組合が不祥事件の発生を知った日から1月以内に不祥事件等届出書が提出されることとなるが、当該届出書の受理時においては、法令の規定に基づき報告が適切に行われているかを確認する。

なお、組合から第一報がなく届出書の提出があった場合は、(1)の点も併せて確認するものとする。

#### (4) 主な着眼点

不祥事件と業務の適切性の関係については、以下の着眼点に基づき検証する。

##### ① 組合に関する不祥事件等届出書の場合

ア 当該事件に役員は関与していないか、組織的な関与は認められないか。

また、理事会の責任の明確化が図られているか。

イ 事実関係の真相究明、同様の問題が他の部門で生じていないかのチェック及び監督者を含めた責任の追及が適切に行われているか。

ウ 事実関係を踏まえた原因分析により、実効性のある再発防止への取組みが適時適切に行われているか。

エ 当該事件の内容が組合の経営等に与える影響はどうか。

オ 内部牽制機能が適切に発揮されているか。

カ 改善策の策定や自浄機能が十分か。

キ 当該事件の発覚後の対応が適切か。

ク 共済募集の目標設定及び管理態勢は適正か。

##### ② 共済代理店に関する不祥事件等届出書の場合

ア 共済代理店の教育・管理・指導を担う組合に対する検証の着眼点は、以下のとおりとする。

(ア) 事実関係の真相究明、同様の問題が他の部門で生じていないかのチェック及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。

(イ) 事実関係を踏まえた原因分析により、実効性のある再発防止への取組みが適時適切に行われているか。

(ウ) 当該事件の内容が組合の経営等に与える影響はどうか。

(エ) 内部牽制機能が適切に発揮されているか。

(オ) 組合の共済代理店に対する教育・管理・指導は十分か。

(カ) 当該事件の発覚後の対応が適切か。

イ 共済代理店に対する検証の着眼点は、以下のとおりとする。なお、共済代理店の規模や業務の特性、不祥事件の内容等を踏まえるものとする。

(ア) 当該事件に役員は関与していないか、組織的な関与は認められないか。また、経営者の責任の明確化が図られているか。

(イ) 事実関係の真相究明、同様の問題が他の部門で生じていないかのチェック及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。

(ウ) 事実関係を踏まえた原因分析により、実効性のある再発防止への取組みが適時適切に行われているか。特に、発生原因が共済代理店固有の問題である場合は、共済代理店自身において上記取組みが適時適切に行われているか。

(エ) 内部牽制機能が適切に発揮されているか。

(オ) 共済代理店内における、役員又は使用人に対する教育・管理・指導は十分か。

(カ) 当該事件の発覚後の対応が適切か。

#### (5) 監督上の措置

不祥事件等届出書の提出があった場合には、事実関係、発生原因分析、改善・対応策等についてヒアリングを実施するとともに、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求めるものとし、さらに、重大な問題があるときは、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

#### (6) 標準処理期間

不祥事件等届出書に係る生協法第 93 条の 3 に基づく報告徴求や生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出する場合は、当該届出書（生協法第 93 条の 3 に基づく報告徴求を行った場合は、当該報告書）の受理の日から原則としておおむね 1 月（本省への協議を要するものはおおむね 2 月）以内を目途に行うものとする。

### II-4-2 共済募集管理態勢

組合は、共済契約者等の利益を害することがないように、適正な共済募集管理態勢を確立する必要がある。

このため、以下のような措置等について、適切に実行するとともに、内部監査部門による監査や代理店監査等を通じて、事後的に適切性等を検証し、必要に応じて改善を図ることが求められる。

#### II-4-2-1 適正な共済募集管理態勢の確立

##### (1) 共済募集を行う役職員の教育、管理、指導

① 組合においては、共済募集を行う役職員に対する教育、管理、指導が適切に行われているか。また、そのような教育、管理、指導が行われる態勢を整備しているか。育成、資質の向上を図るための措置が講じられているか。

② 共済募集に関する法令等の遵守、契約に関する知識等、利用者情報の取扱等について、組合内においてマニュアル等により制度化されているか。また、共済商品のそれぞれの特性に応じた共済契約者の利用が行われるよう、多様化した共済商品に関する十分な知識の付与及び適切な共済募集活動のための十分な教育が行われているか。

##### (2) 生協法第 12 条の 2 第 3 項において準用する保険業法第 300 条第 1 項第 1 号関係

① 共済契約の契約条項のうち重要な事項を告げる場合は、共済契約の種類及び性質等に応じて適正に行われているか。

② 重要な事項を告げるに当たっては、重要な事項のうち利用者が共済商品の内容を理解するために必要な情報（以下「契約概要」という。）と利用者に対して注意喚起すべき情報（以下「注意喚起情報」という。）について、分類のうえ告げられているか。

なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の主な項目は以下のとおりとする。

ア 「契約概要」の項目

(ア) 当該情報が「契約概要」であること

(イ) 共済商品の仕組み

(ウ) 保障の内容

(注) 共済金等の支払事由、支払事由に該当しない場合及び免責事由等の共済金等を支払わない場合について、それぞれ主なものを記載すること。共済金等を支払わない場合が通例でないときは、特に記載すること。

(エ) 付加できる主な特約及びその概要

(オ) 共済期間

(カ) 引受条件（共済金額等）

(キ) 共済掛金に関する事項

(ク) 共済掛金払込みに関する事項（共済掛金払込方法、共済掛金払込期間）

(ケ) 契約者割戻しに関する事項（契約者割戻しの有無、割戻方法、割戻金額の決定方法）

(コ) 解約返戻金等の有無及びそれらに関する事項

イ 「注意喚起情報」の項目

(ア) 当該情報が「注意喚起情報」であること

(イ) クーリング・オフ（生協法第 12 条の 2 第 3 項において準用する保険業法第 309 条第 1 項に規定する共済契約の申込みの撤回等）

(ウ) 告知義務等の内容

(注) 危険増加によって共済掛金を増額しても共済契約が継続できない（共済期間の途中で終了する）場合がある旨の共済約款等の定めがあるときは、それがどのような場合であるか、記載すること。

(エ) 責任開始期

(オ) 支払事由に該当しない場合及び免責事由等の共済金等を支払わない場合のうち主なもの

(注) 通例でないときは、特に記載すること

(カ) 共済掛金の支払猶予期間、共済契約の失効、復活等

(キ) 解約と解約返戻金の有無

(ク) 保障（補償）重複に関する以下の事項

(注) 保障（補償）重複とは、複数の損害共済契約の締結により、同一の被共済利益について同種の保障（補償）が複数存在している状態をいう。

a 保障（補償）内容が同種の共済契約が他にある場合は、保障（補償）重複となる可能性があること

b 保障（補償）重複の場合の共済金の支払に係る注意喚起

c 保障（補償）重複の主な事例

(ケ) 特に法令等で注意喚起することとされている事項

(注) 法令で注意喚起することとされている事項には、以下の例示を

含む。

- 共済契約の更新時において共済掛金その他の契約内容の変更をしないことを約しない共済契約について、更新時には共済掛金その他の契約内容について見直す場合があること。（規則第 167 条第 6 号）

③ 利用者から重要な事項を了知した旨を十分に確認し、事後に確認状況を検証できる態勢にあるか。

(3) 生協法第 12 条の 2 第 3 項において準用する保険業法第 300 条第 1 項第 4 号関係

一定金額の金銭をいわゆる解約控除等として共済契約者が負担することとなる場合があること、被共済者の健康状態の悪化等のため新たな共済契約を締結できないこととなる場合があることなど、不利益となる事実を告げているか。また、利用者からの確認印を取り付ける等の方法により利用者が不利益となる事実を了知した旨を十分確認しているか。

(4) 生協法第 12 条の 2 第 3 項において準用する保険業法第 300 条第 1 項第 5 号関係

① 特別利益の提供について

組合又は共済代理店が、共済募集に関し、共済契約者又は被共済者に対して、各種のサービスや物品を提供する場合には、以下のような点に留意して、「特別利益の提供」に該当しないものとなっているか。

ア 当該サービス等の経済的価値及び内容が、社会相当性を超えるものとなっていないか。

イ 当該サービス等が、換金性の程度と用途の範囲等に照らして、実質的に共済掛金の割引・割戻しに該当するものとなっていないか。

ウ 当該サービス等の提供が、共済契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないか。

なお、生協法第 10 条第 3 項の規定に該当する組合は、当該サービス等の提供を通じ、他業禁止に反する行為を行っていないかについても留意する。

(注) 組合が、共済契約者又は被共済者に対し、共済契約の締結によりポイントを付与し、当該ポイントに応じた生活関連の割引サービス等を提供しているような事例においては、その際、ポイントに応じてキャッシュバックを行うことは、共済掛金の割引・割戻しに該当し、共済事業規約に基づいて行う場合を除き、禁止されていることに留意する。

(5) 生協法第 12 条の 2 第 3 項において準用する保険業法第 300 条第 1 項第 6 号関係

① 共済契約に関する表示（告げることを含む。以下同じ。）に関し、共済契約者の十分な理解が得られるような措置が講じられているか。共済商品の特性に応じた表示となっているか。なお、表示には次に掲げる方法により行われるものを含むものとする（（5）において同じ。）。

ア パンフレット、ご契約のしおり等共済募集のために使用される文書及び

## 図面

- イ ポスター、看板その他これらに類似する物による広告
  - ウ 新聞紙、雑誌その他の出版物、放送、映写、演劇又は電光による広告
  - エ インターネット等による広告
  - オ その他情報を提供するための媒体
- ② 次に掲げるような比較表示を行っていないかどうか。
- ア 客観的事実に基づかない事項又は数値を表示すること。
  - イ 共済契約の契約内容について、正確な判断を行うに必要な事項を包括的に示さず一部のみを表示すること。
  - ウ 共済契約の契約内容について、長所のみをことさらに強調したり、長所を示す際にそれと不離一体の関係にあるものを併せて示さないことにより、あたかも全体が優良であるかのように表示すること。
  - エ 社会通念上又は取引通念上同等の共済の種類として認識されない共済契約又は保険契約（以下「共済契約等」という。）の比較について、あたかも同等のものとの比較であるかのように表示すること。  
（注）例えば、自動車共済の特約に含まれる重要な事項に相違がある共済商品の仕組みの比較を行う場合等には、契約内容の相違を明確に記載する等、利用者が同等の共済商品の仕組みと誤解することがないよう配慮した記載を行うことが求められる。
  - オ 現に提供されていない共済契約等の契約内容と比較して表示すること。
  - カ 他の共済契約等の内容について、具体的な情報を提供する目的ではなく、当該共済契約等を誹謗・中傷する目的で、その短所を不当に強調して表示すること。
- ③ 他の共済商品又は保険商品（以下「他の共済商品等」という。）との比較表示を行う場合には、書面等を用いて次の事項を含めた表示が行われ、かつ、他の共済商品等の特性等について不正確なものとならないための措置が講じられているか。
- ア 共済期間
  - イ 保障内容（共済金等を支払う場合、主な免責事由等）
  - ウ 引受条件（共済金額等）
  - エ 各種特約の有無及びその内容
  - オ 共済掛金率・共済掛金（なるべく同一の条件での事例設定を行い、算出条件を併記する。）
  - カ 共済掛金の払込方法
  - キ 払込共済掛金と満期共済金との関係
  - ク その他共済契約者等の保護の観点から重要と認められるもの
- ④ 共済掛金に関する比較表示を行う場合は、共済掛金に関して共済契約者が過度に注目するよう誘導したり、保障内容等の他の重要な要素を看過させるような表示を行うことがないよう配慮されているか。
- また、共済契約者が共済掛金のみ注目することを防ぐため、共済掛金だけでなく保障内容等の他の要素も考慮に入れた上で比較・検討することが必要である旨の注意喚起を促す文言を併せて記載すること等、比較表の構成

や記載方法等を共済契約者が誤解を招かないように工夫がされているか。

(注1) 契約条件や保障内容の概要等共済掛金に影響を与えるような前提条件を併せて記載することが適切な表示として最低限必要と考えられる。

(注2) 共済契約者の年齢や性別等の前提条件に応じ適用される共済掛金の相違が顕著である場合には、前提条件の相違により共済掛金が異なる場合があるので、実際に適用される共済掛金について組合等に問い合わせたうえで商品選択を行うことが必要である旨の注意喚起を促す文言を併せて記載することが適当と考えられる。

⑤ 比較表示を行う主体がどのような者か(組合、共済代理店)、比較の対象となった共済商品等を提供する組合等との間に、提供する比較情報の中立性・公正性を損ない得るような特別の利害関係(例えば、強い資本関係が存在する等)を有していないか、どのような情報を根拠として比較情報を提供するのか、等について、比較表示を行う際に共済契約者に対して明示することが望ましい。

(6) 生協法第12条の2第3項において準用する保険業法第300条第1項第7号関係

生協法第12条の2第3項において準用する保険業法第300条第1項第7号に抵触する次に掲げるような行為を行っていないかどうか。

① 予想契約者割戻しに関し生協法第12条の2第3項において準用する保険業法第300条第1項第7号に抵触する行為には、次のような行為が考えられる。

ア 実際の契約者割戻額が、表示された予想契約者割戻額から変動し、ゼロとなる年度もあり得る旨を予想契約者割戻しと併記して表示しないこと。

イ 表示された予想契約者割戻額が、将来の受領額の目安として一定の条件下での計算例を示すものであるにもかかわらず、その旨及び当該一定の条件の内容を表示しないこと。

ウ 契約者割戻しの仕組み(契約者割戻しは支払時期の前年度決算により確定する旨等)、支払方法(据置割戻方式、共済掛金相殺方式、共済金買増方式、現金支払方式等の別)その他予想契約者割戻しの前提又は条件となる事項について表示しないこと。

エ 特別割戻し(ミュー割戻し)を表示する場合に、普通割戻しと区別しないで表示すること。

② 予想契約者割戻しの表示を行う場合には、割戻率が直近決算の実績割戻率(確定するまでの間は、その直前の実績割戻率又は合理的かつ客観的なもので、保守的に算出された割戻率とする。以下同じ。)で推移すると仮定して算定した割戻額を表示し、さらに、少なくとも合理的な一時点においては、利差割戻(ラムダ割戻しを含む。)率(契約者割戻しを積み立てる場合は、契約者割戻しの据置利率も含む。)が、直近決算の実績割戻しの利差割戻率から上方には1%以内、下方には上方への幅以上(ただし、実績割戻率を下回る利差割戻率の下限は0%)の範囲内で推移すると仮定して算定した契約者割戻額も併せて表示しているか。

- ③ ②の場合において、予想契約者割戻し及び上記①の要件を満たした書面等が共済契約者等に提示されているか。

(7) 規則第 18 条第 1 項第 2 号関係

- ① 共済募集に当たって、共済契約者又は被共済者を威迫する行為その他これに類似する行為として次に掲げる行為等を行っていないかどうか。

ア 利用者に対し、威圧的な態度や乱暴な言葉等をもって著しく困惑させること。

イ 共済募集に対する拒絶の意思を明らかにした利用者に対し、その業務若しくは生活の平穩を害するような時間帯に執拗に訪問し又は電話をかける等社会的批判を招くような方法により共済募集を行うこと。

- ② 「業務上の地位等を不当に利用」とは、例えば、職務上の上下関係等に基づいて有する影響力をもって、利用者の意思を拘束する目的で利益又は不利益を与えることを明示することをいう。

(8) 規則第 18 条第 1 項第 4 号関係

次に掲げるような組合の信用又は支払能力等の表示を行っていないかどうか。

- ① 生協法第 53 条の 2 に規定する業務及び財産の状況に関する説明書類に記載された数値若しくは生協法第 92 条の 2 に規定する決算関係書類に記載された数値又は信用ある格付機関の格付（以下「客観的数値等」という。）以外のものを用いて、組合の資力、信用又は支払能力等に関する事項を表示すること。

- ② 使用した客観的数値等の出所、付された時点、手法等を示さず、また、その意味について、十分な説明を行わず又は虚偽の説明を行うこと。

- ③ 表示された客観的数値等が優良であることをもって、当該組合の共済契約の支払が保証されていると誤認させること。

- ④ 一部の数値のみを取り出して全体が優良であるかのように表示すること。

- ⑤ 他の共済団体又は保険会社を誹謗・中傷する目的で、当該共済団体等の信用又は支払能力等に関してその劣後性を不当に強調して表示すること。

(9) 生協法第 12 条の 2 第 3 項において準用する保険業法第 307 条第 1 項第 3 号関係

生協法第 12 条の 2 第 3 項において準用する保険業法第 307 条第 1 項第 3 号で規定する「その他共済契約の募集に関し著しく不適當な行為」に抵触する行為を排除する措置が講じられているか。

(10) 告知事項・告知書

- ① 平成 22 年 4 月に施行された保険法において、告知義務が自発的申告義務から質問応答義務となったことの趣旨を踏まえ、共済契約者等に求める告知事項は、共済契約者等が告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものとなっているか。例えば、「その他、健康状態や病歴など告知すべき事項はないか。」といったような告知すべき具体的内容を共済契約者等の判断に委ねるようなものとなっているか。

- ② 告知書の様式は、共済契約者等に分かりやすく、必要事項を明確にしたものとなっているか。

(11) 保険法対応

平成 22 年 4 月に施行された保険法については、共済契約に係る規定が設けられており、組合の役職員が当該規定に適切に対応できる態勢を整備しているか。

(12) その他

① 本人確認等の措置

共済募集（名義変更等による契約の変更を含む。）に関して、架空契約や共済金詐取を目的とする契約等の不正な共済契約の発生を防止するために、以下の措置がとられているか。

ア 挙績を指向するあまり、共済事業規約の規定による貸付けを不正に利用した共済募集、特定の共済代理店に対する過度の便宜供与等の過当競争の弊害を招きかねない行為のほか、作成契約、超過共済契約等の不適正な行為の防止

イ 架空契約や共済金詐取を目的とする契約等の不正な共済契約の発生を防止するための次の措置

（ア）共済契約者について、運転免許証やパスポート等の本人を特定し得る書類による確認、共済証書を郵送し、当該郵便物が返戻されなかったことをもってする確認、本人確認を行った共済掛金収納機関からの確認、役員等（組合の役員若しくは使用人又は共済代理店の役員若しくは使用人をいう。以下同じ。）の訪問や組合が電話等の通信機器・情報処理機器を利用し共済契約者と交信することによる確認その他適切な方法により、本人確認又は実在の確認の措置が講じられているか。

（イ）共済契約申込みや契約変更時の健康診査において、医師による運転免許証やパスポート等の本人を特定し得る書類による確認、役員等の訪問や役員等が直接面接することによる確認その他適切な方法による被共済者の本人確認の措置が講じられているか。

② 当初から短期の中途解約を前提とした共済契約等の共済事業本来の趣旨を逸脱するような共済募集を行わせないなど、それぞれの共済商品の商品特性に応じ、その本来の目的に沿った利用が行われるための適切な共済募集に対する措置が講じられているか。

③ 支払能力の充実の状況に関する基準

生協法第 50 条の 5 により、所管行政庁は支払能力の充実の状況に関する基準を定めることができるとされているところである。組合によっては、これまで「ソルベンシー・マージン比率」という用語を用いてこれを算出し公表してきた経過があるが、組合は、生命共済・損害共済を兼営している点で保険会社とは財務内容が異なっていることから、保険会社が算出する「ソルベンシー・マージン比率」と単純に比較することは利用者に誤解を与えるおそれがあり適当ではない。このため、今後、法に基づき算出された数値を組合が独自に公表・活用するに当たっては、次の点を指導するものとする。

ア ディスクロージャー誌等においては「支払余力比率」との用語を使用するとともに、当該数値が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ない旨の脚注を記載すること。

イ 共済募集に当たって支払余力比率を使用する場合には、保険会社の「ソルベンシー・マージン比率」と組合の「支払余力比率」を明確に区分して説明すること。

ウ 「支払余力比率」を用いる場合には、常に、当該数値が保険会社の「ソルベンシー・マージン比率」と単純に比較できない旨を説明するなど、利用者に誤解を与えないよう適切な措置を講ずること。

- ④ 共済契約の締結の申込みがあつたにもかかわらず、締結しないこととする場合は、可能な限り合理的な理由を説明するなど、利用者の理解が得られるよう努めているか。

#### II-4-2-2 団体扱契約関係

団体扱契約の監督事務に当たっての留意点として、組合の経営の健全性の確保及び共済契約者等の保護の観点から、団体の代表者に支払う集束手数料については、経営の健全性及び契約者間の公平性の確保並びに公正な競争の促進等並びに実費相当額を勘案した適正な水準になっているか。

#### II-4-3 共済代理店関係

共済代理店において共済契約を締結する場合に共済契約者保護を図るためには、組合が共済代理店の適正な業務運営を確保する必要がある。このため、次のような点について、組合の取組状況等を確認することとする。

##### II-4-3-1 適正な共済代理店体制の確立

###### (1) 共済代理店の委託・届出

- ① 共済代理店の委託に当たって、その適格性が審査されているか。審査基準が整備されているか。
- ② 生協法第96条の2に規定する届出が行われているか。
- ③ 共済代理店の委託に当たって、共済契約の締結の代理又は媒介に関する法令や共済契約に関する知識、共済契約の締結の代理又は媒介に関する業務遂行能力（組合員資格の確認能力、員外利用制限の遵守能力を含む。）、本来業務の事業内容、事業目的等が審査されているか。

（注）共済代理店の委託先は、以下の者に限定されていることに留意する必要がある。

ア 消費生活協同組合及び消費生活協同組合連合会

イ 労働金庫（共済契約の締結の代理又は媒介の業務を委託する組合が会員となっているものに限る。）

ウ 道路運送車両法（昭和26年法律第185号）に規定する自動車分解整備事業者（責任共済の契約及び自動車共済の契約に限る。）

###### (2) 共済代理店の教育・管理・指導

組合においては、共済契約の締結の代理又は媒介に関する法令等の遵守（組合員資格の確認、員外利用禁止の遵守を含む。）、共済契約に関する知識、内部事務管理体制の整備（利用者情報の適切な管理を含む。）等について、指導基準が明確化され、共済代理店に対して教育、管理、指導が適切に

行われているか。また、育成、資質の向上を図るための措置を講じているか。

① 消費生活協同組合及び消費生活協同組合連合会以外の共済代理店では組合への加入の勧誘及び加入承認は行えないことを指導しているか。

(注) 消費生活協同組合及び消費生活協同組合連合会以外の共済代理店において、以下の行為は勧誘とはならない。

ア 任意に提出された組合員加入申込書及び出資金を組合へ取次ぐこと。

イ 求めに応じて組合加入手続きの説明を組合員以外の者に行うこと。

ウ 組合員加入申込書を当該代理店に備え置くこと又は求めに応じて組合員以外の者に交付すること。

② 共済代理店の教育について

共済商品の仕組みの特性に応じて、利用者が十分に理解できるよう、共済商品の仕組みに関する十分な知識や共済契約に関する知識の付与及び適切な共済契約の締結の代理又は媒介のための十分な教育を行っているか。

③ 共済代理店の管理・指導について

ア 組合の役職員が自ら募集した共済契約を共済代理店に付け替える（いわゆる付績契約）等の行為を排除するための措置が講じられているか。また実行されているか。

イ 共済代理店に対して、收受した共済掛金を自己の財産と明確に区分し、共済掛金等の収支を明らかにする書類等を備え置かせているか。

ウ 共済代理店に対して、共済掛金の領収に当たって、次のような行為を行わせないよう指導、管理しているか。

(ア) 共済掛金の全部又は一部の支払いを受けずに領収証を交付していないか。

(イ) 領収は組合所定の領収証に限定されているか。

(ウ) 手形による共済掛金の領収が行われていないか。

(エ) 共済掛金口座振替契約であるにもかかわらず、正当な理由なく手集金がされていないか。

(オ) 共済掛金の振替口座が、正当な理由なく共済契約者以外の名義の口座となっていないか。

エ 共済代理店に対して、受領した共済掛金等を受領後遅滞なく組合に納付するよう指導、管理しているか。

オ 共済証書が、正当な理由なく共済代理店を介して共済契約者へ交付されていないか。

カ 共済金が、共済代理店を介して共済契約者等へ給付されていないか。

キ 共済代理店と締結する代理店委託契約書において共済代理店が遵守すべき事項を定めているか。

④ 共済代理店に対する監査について

共済代理店への共済契約の締結の代理又は媒介に関する業務内容について、以下のような点も含めて、監査等を適切に実施し、共済代理店の共済契約の募集や共済掛金の收受等の事務管理態勢を把握し、適切な教育、管理、

指導を行っているか。また、監査等において内部事務管理が不適切であることが判明した共済代理店に対し、適切な措置を講じるとともに、改善が図られるよう指導・検証する態勢を整備しているか。

ア 共済代理店に対する監査等の周期は、共済代理店業務の品質を確保する上で有効なものとなっているか。

イ 監査等を実施する共済代理店の選定及び監査等の項目は、日常の管理を行う中で把握した情報や管理指標の異常値等に着目し、適時適切に見直しを行っているか。

ウ 監査等の手法として、無通告での訪問による監査等を実施できる態勢を整備しているか。

⑤ 法令違反等著しく不適切な行為が認められる共済代理店について、委託契約の解除等の対処がなされているか。

#### II-4-3-2 共済代理店における員外利用の管理等

組合が員外利用禁止を遵守するためには、共済代理店を含めた管理が必要である。このため、共済代理店においても組合員資格を確認し、共済代理店委託契約を締結している組合（以下「所属組合」という。）の員外利用である可能性がある場合等は引受けを行わない等の対応が適切に行われているか確認するものとする。

なお、共済代理店が組合の指示に従わない場合等には、組合は共済代理店との委託契約を解除できることとされているかどうか確認するものとする。

#### II-4-3-3 自動車損害賠償責任共済

自動車損害賠償責任共済は、自動車の登録・車検制度と密接に関連しており、契約者に対して速やかに自動車損害賠償責任共済証明書を交付する必要があることから、特に資力、信用及び業務遂行能力等を備えた共済代理店に証明書の発行権限を付与する。これらの共済代理店に対して、共済掛金の精算を迅速・確実に行うなど適正な業務運営を行うよう指導するものとする。

#### II-4-3-4 共済代理店の届出関係

共済代理店の届出事務（届出書の受理）に当たっては、以下の点に留意して行うこととする。

##### (1) 届出

規則第 249 条による届出は、所属組合が行うこととする。

##### (2) 届出書の添付書類

規則第 249 条に規定する「その他の参考となるべき事項を記載した書類」は、設置の場合にあっては、

① 共済代理店委託契約書案

② 労働金庫又は自動車分解整備事業者を共済代理店として設置しようとする場合にあっては、共済代理店において共済募集に従事する者の名簿とする。

## Ⅱ－４－３－５ 労働金庫に対する共済契約の募集の委託

### (1) 労働金庫に対する共済契約の募集の委託・管理

① 労働金庫に対して共済契約の募集の委託を行うに当たり、組合において、その業務の健全かつ適切な運営及び共済契約の募集の公正を確保する観点から、以下の措置が講じられているか。

ア 労働金庫への委託に関して、以下の内容を含む方針を定め、これを踏まえて委託の内容を定めること。

(ア) 労働金庫への委託の考え方

(イ) 委託する共済種目及び想定される販売量（その達成を委託の条件とするものではないことに留意すること。）

(ウ) 労働金庫に対する販売支援（研修等）に関し組合が行う業務の内容

イ 募集手数料について、組合の経営の健全性の確保及び労働金庫による共済契約の募集の公正の確保の見地からみて妥当な設定を行うこと。

② 労働金庫に対する共済契約の募集の委託を行っている組合は、自らの経営管理の一環として、その業務の健全かつ適切な運営を確保する観点から、以下の措置を講じているか。

ア 労働金庫による共済契約の募集の状況を的確に把握すること。

イ 労働金庫による共済契約の募集が組合のリスク管理能力を超えて著しく増大した場合には、その原因について検討し、必要に応じて適切な対応を行うための態勢を整備していること。

③ 共済契約締結後に行うことが必要となる業務（注）について、労働金庫と組合との間の委託契約等において、その業務分担が明確に定められ、顧客に明示されているか。

（注）例えば、契約内容に関する照会への対応、顧客からの苦情・相談への対応、共済金等の支払手続に関する照会等を含む各種手続方法に関する案内等といった業務をいう。

④ 組合においては、共済契約締結後の業務の健全かつ適切な運営を確保するために、例えば、労働金庫が契約の締結の代理又は媒介を行った契約量に応じた当該業務を行うための十分な要員の確保に努める等、必要な態勢を構築しているか。

⑤ 労働金庫においては、共済契約締結後の業務の健全かつ適切な運営を確保するために、例えば、委託契約等に基づき労働金庫が行う共済契約締結後の業務の性質及び量に応じた当該業務を行うための十分な要員の確保に努める等、必要な態勢を構築しているか。

### (2) 非公開金融情報・非公開共済情報の取扱い

① 共済代理店である労働金庫が、非公開金融情報（規則第 14 条第 2 項第 1 号イに規定する非公開金融情報をいう。以下同じ。）を共済契約の募集に係る業務に利用する場合には、例えば以下の方法のような適切な方法により事前に顧客の同意を得なければ共済契約の締結の代理又は媒介ができないようにするための必要な措置（注）を講じているか。

（注）例えば、非公開金融情報を利用しようとする場合には事前に同意をとらなければ商品説明を行えない、さらに書面による同意がなければ契約

申込み・締結を行えないような事務手続を整備することが考えられる。

ア 対面の場合

非公開金融情報の共済契約の募集に係る業務への利用について、当該業務に先立って書面による説明を行い、同意を得た旨を記録し、契約申込みまでに書面による同意を得る方法

イ 郵便による場合

非公開金融情報の共済契約の募集に係る業務への利用について、当該業務に先立って説明した書面を送付し、契約申込書の送付等共済契約の募集の前に、同意した旨の返信を得る方法

ウ 電話による場合

非公開金融情報の共済契約の募集に係る業務への利用について、当該業務に先立って口頭による説明を行い、同意を得た旨を記録し、その後速やかに当該利用について説明した書面を送付（電話での同意取得後対面にて顧客と応接する場合には交付でも可とする。）し、契約申込みまでに書面による同意を得る方法

エ インターネット等による場合

非公開金融情報の共済契約の募集に係る業務への利用について、当該業務に先立って電磁的方法による説明を行い、電磁的方法による同意を得る方法

（注）顧客の属性に関する情報（氏名、住所、電話番号、性別、生年月日及び職業）は非公開金融情報又は非公開共済情報に含まれない。

- ② 共済代理店である労働金庫が、非公開共済情報（規則第 14 条第 2 項第 1 号ロに規定する非公開共済情報をいう。以下同じ。）を資金の貸付け等の共済契約の募集に係る業務以外の業務に利用する場合には、例えば①アからエまでに掲げる方法に準じた適切な方法により事前に顧客の同意を得るための措置を講じているか。

（3）労働金庫の共済契約募集指針

共済契約の募集の公正を確保するために労働金庫が定める共済契約募集指針には、以下の事項が定められているか。また、共済契約の募集指針の内容について、顧客に周知するため、共済契約の募集指針の書面による交付又は説明、店頭掲示、インターネットホームページの活用等の必要な措置が講じられているか。

- ① 顧客に対し、募集を行う共済契約の引受組合の名称を明示するとともに、共済契約を引き受けるのは組合であること、共済金等の支払いは組合が行うことその他の共済契約に係るリスクの所在について適切な説明を行うこと。
- ② 複数の共済契約の中から顧客の自主的な判断による選択を可能とするための情報の提供を行うこと。
- ③ 労働金庫が法令に違反して共済契約の募集につき顧客に損害を与えた場合には、当該労働金庫に募集代理店としての販売責任があることを明示すること。
- ④ 労働金庫における苦情・相談の受付先及び労働金庫と組合の間の委託契約等に基づき共済契約締結後に労働金庫が行う業務内容を顧客に明示するとと

もに、募集を行った共済契約に係る顧客からの、例えば、委託契約等に則して、共済金等の支払手続に関する照会等を含む苦情・相談に適切に対応する等契約締結後においても必要に応じて適切な顧客対応を行うこと。

- ⑤ 上記①から④までに掲げる顧客に対する共済契約の募集時の説明や苦情・相談に係る顧客対応等について、顧客との面談内容等を記録するなど顧客対応等の適切な履行を管理する体制を整備するとともに、共済契約の募集時の説明に係る記録等については、共済期間が終了するまで保存すること。

(4) 労働金庫共済募集制限先の確認等

- ① 労働金庫は、労働金庫共済募集制限先（規則第 14 条第 3 項第 1 号に規定する労働金庫共済募集制限先をいう。以下同じ。）を共済契約者又は被共済者とする共済契約（規則第 14 条第 1 項第 4 号、又は第 9 号から第 11 号までに掲げるもの及び既に締結されている共済契約（その締結の代理又は媒介を当該労働金庫が手数料その他の報酬を得て行ったものに限る。）の更改（共済金額その他の給付の内容の拡充（当該共済契約の目的物の価値の増加その他これに準ずる事情に基づくものを除く。）又は共済期間の延長を含むものを除く。）又は更新に係るものを除く。）の締結の代理又は媒介を手数料その他の報酬を得て行わないことを確保するため、以下の措置を講じているか。

ア 共済契約の募集に際して、あらかじめ、顧客に対し、労働金庫共済募集制限先に該当するかどうかを確認する業務に関する説明を書面の交付により行った上で、当該顧客が労働金庫共済募集制限先に該当するかどうかを顧客の申告により確認するための措置

イ 募集を行った共済契約に係る契約申込書その他の書類を引受組合に送付する時までに、共済契約の募集の過程で顧客から得た当該顧客の勤務先等の情報を当該労働金庫の貸付先に関する情報と照合し、当該顧客が労働金庫共済募集制限先に該当しないことを確認するための措置

ウ 上記の措置によって、顧客が労働金庫共済募集制限先に該当することが確認された場合に、当該共済契約に係る募集手数料その他の報酬について、所属組合から受領せず、又は事後的に返還するための態勢の整備

（注 1）ア及びイの措置については、顧客に勤務先等の情報提供等を強制することのないよう留意すること。

なお、ア及びイの措置による確認によっても当該顧客が労働金庫共済募集制限先に該当するかどうかを確認できなかった場合は、特段の事情のない限り、該当しないものとみなす。

（注 2）上記イの労働金庫の貸付先に関する情報との照合による確認については、貸付先に関するデータベース（少なくとも年 1 回の更新が必要。既存のものが存在する場合はそれを活用することも可。）と照合する方法や、本部等で融資情報を一元管理して各支店からの照合依頼を受ける方法その他の労働金庫の規模や特性を踏まえた方法によることもできる。

- ② 労働金庫は、組合から共済契約の募集の委託を受けるに当たっては、当該労働金庫のその他の業務（他の組合から受託した業務を含む。）の健全かつ

適切な運営に支障を及ぼさないよう、例えば、当該組合の業務又は財務の健全性や募集代理店である労働金庫に対する販売管理態勢の整備状況、当該労働金庫が募集を行うこととなる共済契約の内容に十分留意して当該業務の受託の可否を決定しているか。

(5) 規則第 14 条第 3 項第 1 号関係

規則第 14 条第 3 項第 1 号に規定する「共済契約の目的物の価値の増加その他これに類する事情」には、例えば、次に掲げるものが含まれる。

- ① 共済契約の目的物の価値の増加（建物の増改築による火災共済契約の共済金額の増額等）
- ② 共済契約の目的物の入替（車両入替による自動車共済契約の共済金額の増額等）
- ③ 被共済範囲の拡大（年齢条件の変更による自動車共済契約の保障範囲の拡大等）

(6) 規則第 18 条第 1 項第 10 号関係

顧客に資金需要があるにもかかわらず、共済契約の募集を行うために意図的に貸付申込みをさせない場合については、「顧客が当該労働金庫に対し資金の貸付けの申込みを行って」いる場合とみなされる。

(7) 労働金庫の共済契約の募集に係る法令等遵守責任者等

労働金庫は、規則第 14 条第 2 項第 3 号に規定する共済契約の募集に係る法令等の遵守を確保する業務が確実に実施されるよう、同号に規定する法令等の遵守を確保する業務に係る責任者（当該責任者を指揮し保険募集に係る法令等の遵守を確保する業務を統括管理する統括責任者を含む）について、共済契約の募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材を配置しているか。

(8) 労働金庫の共済契約の募集に係る内部監査

労働金庫は、共済契約の募集に係る業務の健全かつ適切な運営を確保する観点から、当該労働金庫の内部監査が確実に実施されるよう、当該部門に共済契約の募集に関する法令や共済契約に関する知識等を有する人材を配置しているか。

(9) 公正取引委員会ガイドライン関係

労働金庫は、「金融機関の業態区分の緩和及び業務範囲の拡大に伴う不公正な取引方法について」（平成 16 年 12 月 1 日 公正取引委員会）における「第 2 部第 2. 2 銀行等の保険募集業務に係る不公正な取引方法」を準じた取扱いを共済契約の募集に関して行い、十分留意した業務運営を行っているか。

## II-4-4 保険会社の業務の代理を行う場合における募集等の適正化

### II-4-4-1 意義

組合が保険募集（保険業法第 2 条第 26 項に規定する保険募集をいう。以下同じ。）を行うに当たっては、同法第 276 条に規定する登録等が必要であるだけでなく、同法第 300 条、第 305 条等の規制の下に行われることとなる。

## Ⅱ－４－４－２ 保険募集を行う場合における員外利用の管理

生協法第 12 条第 3 項及び第 4 項等により、保険募集は組合員以外の者に行うことができないこととされているが、組合員資格の確認及び員外利用禁止の遵守に当たっては、Ⅱ－４－３－２に定めるところにより指導するものとする。

## Ⅱ－４－４－３ 監督手法・対応

員外利用が判明した場合には、員外利用に至った事由及び是正計画について深度あるヒアリングを行い、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

## Ⅱ－４－５ 苦情等への対処

### Ⅱ－４－５－１ 意義

#### (1) 相談・苦情・紛争等（苦情等）対処の必要性

利用者からの相談、苦情、紛争等（苦情等）に迅速かつ適切に対応し、利用者の理解を得ようとすることは、利用者に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。

近年、利用者の保護を図り共済商品・サービスへの利用者の信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処の重要性はさらに高まっている。

このような観点を踏まえ、組合においては、適切に苦情等に対処していく必要がある。

#### (2) 対象範囲

組合の業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの利用者からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。組合には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。

## Ⅱ－４－５－２ 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立

### Ⅱ－４－５－２－１ 意義

苦情等への迅速・公平かつ適切な対処は、利用者に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つでもあり、共済商品・サービスへの利用者の信頼性を確保するため重要なものである。組合は、利用者から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要がある。

### Ⅱ－４－５－２－２ 主な着眼点

組合が、苦情等対処に関する内部管理態勢を整備するに当たり、業務の規模・特性に応じて、適切かつ実効性ある態勢を整備しているかを検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。

(1) 経営陣の役割

理事会は、苦情等対処機能に関する組織全体的な内部管理 態勢の確立について、適切に機能を発揮しているか。

(2) 内部規則等

① 内部規則等において、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続（事務処理ミスがあった場合等の対応も含む。）を定めるとともに、利用者の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。

② 苦情等対処に関し内部規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により、内部規則等を組織内に周知・徹底をする等の態勢を整備しているか。特に利用者からの苦情等が多発している場合には、まず内部規則等（苦情等対処に関するものに限らない。）の支所・支店（事務所）に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。

(3) 苦情等対処の実施態勢

① 苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。

② 利用者からの苦情等について、関係部署が連携の上、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。特に、苦情等対処における主管部署及び担当者が、個々の職員が抱える利用者からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しているか。

③ 特に、共済金等の不払いに関する苦情等については、当該不払いを決定した支払担当部門のみで対処するのではなく、最終的にはコンプライアンス担当部門などの他の部門で適切に対処されたかどうかを検証する態勢となっているか。

④ 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。

⑤ 苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、利用者利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（例えば、電話、手紙、FAX、eメール等）を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、利用者の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。

⑥ 苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他の法令、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（平成28年11月30日個人情報保護委員会告示第6号）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）（平成28年11月30日個人情報保護委員会告示第7号）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）（平成28年11月30日個人情報保護委員会告示第8号）及び同ガイドライン（仮名加工情報・匿名加工情報編）（平成28年11月30日個人情報保護委員会告示第9号）（以下「保護法ガイドライン」と総称する。）に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備し

ているか（Ⅱ－４－７参照）。

- ⑦ 共済代理店を含め、業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、組合自身への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか（Ⅱ－５－１－２（１）⑥参照）。

また、当該苦情等について、利用者から外部委託先に申出があった場合には、外部委託先から組合へ漏れなく報告される態勢を整備しているか。

- ⑧ 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。

#### （４）利用者への対応

- ① 苦情等への対応について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り利用者の理解と納得を得て解決することを目指しているか。

- ② 苦情等を申し出た利用者に対し、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、必要に応じて、苦情等対応の手続の進行に応じた適切な説明（例えば、苦情等対応手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を行う態勢を整備しているか。

- ③ 申出のあった苦情等について、自ら対処するばかりでなく、苦情等の内容や利用者の要望等に応じて適切な外部機関等を利用者に紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。

なお、複数ある苦情処理・紛争解決の手段は任意に選択しうるものであり、外部機関等の紹介に当たっては、利用者の選択を不当に制約していないか留意することとする。

- ④ 外部機関等において苦情等対応に関する手続が係属している間であっても、当該手続の他方当事者である利用者に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など利用者に対して通常行う対応等）を行う態勢を整備しているか。

#### （５）情報共有・業務改善等

- ① 苦情等及びその対応結果等が類型化の上で内部管理部門や営業部門に報告されるとともに、重要案件は速やかに監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。

- ② 苦情等について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対応したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、その分析結果を活用し、継続的に利用者対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。

- ③ 苦情等対応機能の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能が十分発揮されるよう態勢を整備しているか。

- ④ 苦情等対応の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断並びに苦情等対応態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢を整備している

か。

#### (6) 外部機関等との関係

- ① 苦情等の迅速な解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。
- ② 外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、利用者からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき組織内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。

### II-4-5-3 監督手法・対応

苦情等対処態勢が構築され機能しているかどうかは、利用者保護・組合への信頼性確保の観点も含め、組合の健全かつ適切な業務運営の基本にかかわることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。行政庁としては、組合の対応を全体的・継続的にみて、業務の健全かつ適切な運営を確保するため問題があると認められる場合は、必要に応じ、生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、また、重大な問題があると認められる場合は、生協法第 94 条の 2 に基づく業務改善命令の発出を検討するものとする。さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等の場合には、業務停止命令等の発出も含め、必要な行政処分を検討するものとする。

なお、一般に利用者と組合との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的に司法の場を含め当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある。

### II-4-6 利用者の保護等

#### II-4-6-1 利用者に対する説明責任、適合性原則

組合は、利用者保護を図るため、その業務に関し、業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保する必要がある。

このため、以下のような措置等について、適切に実行するとともに、内部監査部門による監査や代理店監査等を通じて、事後的に適切性等を検証し、必要に応じて改善を図ることが求められる。

#### II-4-6-1-1 利用者保護を図るための留意点

- (1) 利用者に対して公正な事務処理を行っているか。
- (2) 共済契約者との取引に当たっては、取引の内容等を共済契約者に対し、適切かつ十分な説明を行っているか。
- (3) 高齢者に対する共済募集は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることに鑑み、内部規則等に高齢者の定義を規定するとともに、高齢者や共済仕組みの特性等を勘案したうえで、きめ細やかな取組やトラブルの未然防止・早期発見に資する取組を含めた共済募集方法を具体的に定め、実行しているか。

その際の実施方法としては、例えば、以下のような方法を実施するなどの適切な取組がなされているか。

- ① 共済募集時に親族等の同席を求める方法。
- ② 共済募集時に複数の役職員による共済募集を行う方法。
- ③ 共済契約の申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、複数回の共済募集機会を設ける方法。
- ④ 共済募集を行った者以外の者が共済契約申込の受付後に高齢者へ電話等を行うことにより、高齢者の意向に沿った共済仕組み内容等であることを確認する方法。

また、高齢者や共済仕組みの特性等を勘案したうえで、共済募集内容の記録（録音、報告書への記録等）・保存や契約締結後に契約内容に係るフォローアップを行うといった適切な取組がなされているか。

これらの高齢者に対する共済募集に係る取組について、取組の適切性等の検証等を行っているか。

- (4) 利用者情報は法的に許される場合及び利用者自身の同意がある場合を除き、第三者に開示していないか。

#### II-4-6-1-2 共済事業の運営に関する措置等

- (1) 規則第 167 条から第 174 条までに規定する措置等が適正に実施されているか。
- (2) 規則第 167 条、第 171 条及び第 173 条に規定する措置（以下「当該措置」という。）について、職員及び共済代理店に対する教育、指導を行う体制が整備されているか。
- (3) 当該措置について、職員及び共済代理店の実施状況を調査・把握する体制が整備されているか。
- (4) 規則第 167 条第 1 項第 3 号に規定する「被共済者のために積み立てられている額」には、規則第 55 条第 1 項第 3 号ハに規定する契約者価額の計算の基礎とする額並びに第 189 条第 1 項（契約者割戻準備金）等が含まれる。
- (5) 規則第 167 条第 1 項第 3 号に規定する「既契約と新契約が対比できる方法」が次のとおりとなっているか。
  - ① 同号イに規定する事項について、書面に既契約及び新契約に関して記載項目ごとに対比して記載する。
  - ② 上記①にかかわらず、次に掲げる場合には、既契約及び新契約に関して同号イに規定する事項が記載されたそれぞれの書面を交付して対比することも可能とする。
    - ア 共済の種類が異なり、かつ、既契約及び新契約（いずれも特約を含む。）の保障内容又は担保内容が全く異なるもの。
    - イ 複数の既契約を一の新契約にする場合等既契約及び新契約の契約内容やシステム上の問題等により、記載項目ごとに対比して記載（上記①をいう。）しない合理的な理由があるもの。
  - ③ 上記②の書面により代替する場合には、当該書面の交付に当たって既契約と新契約の対比説明を徹底する等、共済契約者等の保護に欠けることのないよう措置を講じる。
- (6) 規則第 167 条第 1 項第 3 号に規定する既契約と新契約の対比が適切に行わ

れているか。

なお、同号口に規定する「その他共済契約に関して重要な事項」とは、共済掛金の払込方法、契約者割戻しの有無その他共済契約の特性から重要と認められる事項のうち該当する事項をいう。

(7) 規則第 167 条第 1 項第 3 号ハに規定する「保障内容を見直す方法」が交付する書面に適切に記載されているか。

なお、同号に規定する「既契約を継続したまま保障内容を見直す方法」とは、次に掲げる方法をいう。

① 既契約に特約を中途付加する方法

② 既契約に追加して、他の共済契約を締結する方法等

(8) 規則第 167 条第 1 項第 1 号から第 3 号までに規定する書面の交付に関して、共済契約者から書面を受領した旨の確認を得ることについて、職員に対する教育、指導を行う体制が整備されているか。

また、職員による受領確認の実施状況を調査・把握する体制が整備されているか。

(9) 規則第 167 条に規定する措置に関して、当該書面等に記載又は説明すべき事項及び共済契約申込書等における当該書面の受領確認に関する文言の表示に当たっては、文字の大きさ等に留意して、その平明性及び明確性が確保されているか。

(10) 規則第 174 条第 1 項及び第 2 項に規定する措置に関し、人の生存又は死亡（当該人の余命が一定の期間内であると医師により診断された身体の状態を含む。）に関して給付をなすことを約し、共済掛金を収受する共済（年金共済及び生存共済を除く。）及び人の傷害又は疾病に関して給付をなすことを約し、共済掛金を収受する共済（損害をてん補することを約した共済を除く。）の契約について、以下の措置が行われているか。

① 共済契約の引受基準が内部規則等に定められ、組合が知り得た他の生命保険契約又は損害保険契約（以下「他の保険契約」という。）を含む共済金額等が当該引受基準に比し過大である場合には、より慎重な引受判断を行うなどモラルリスク排除・抑制のための十分な体制が整備されているか。

② 共済契約者又は被共済者の収入、資産、逸失利益等の計数に基づき算定した額と共済金額等（組合が知り得た他の保険契約に係る保険金額を含む。）との比較などにより、共済金額の妥当性（過分でないこと）を判断・確認する方法を含む内部規則等が適切に定められ、それに基づき業務が運営されるための十分な体制が整備されているか。

（注）内部規則等を定めるに当たって、次の点に留意しているか。

ア 組合の定める一定金額（以下「共済金の限度額」という。）を超える共済契約の引受審査を行う場合には、共済契約者又は被共済者の収入、資産、逸失利益等の計数を客観的かつ合理的な方法により確認する等、適切な審査を行う旨を定めているか。

また、客観的かつ合理的な方法により確認できない場合には、モラルリスク排除・抑制の観点から、より慎重な対応を要する旨を定めているか。

イ 死亡共済（規則第 174 条第 2 項に規定する死亡共済をいう。）の引受け

について

(ア) 共済の不正な利用を防止することにより被共済者を保護するため、死亡共済に係る共済金の限度額を具体的に定め、これを超える共済金額による共済の引受けを行わないものと定めているか。また、この限度額は、同一被共済者の他の死亡共済に係る共済金額（組合が知り得た他の死亡保険に係る保険金額を含む。）と通算する旨を定めているか。

(イ) その他、共済の不正な利用を防止することにより被共済者を保護するため、利用者ニーズの確認等を通じ、適切な引受審査を行う旨を定めているか。

(注) 規則第 174 条第 2 項に規定する「不正な利用のおそれが少ないと認められるもの」とは、例えば一時払終身共済、一時払養老共済のほか、既払込共済掛金相当額に運用益等を加えた金額程度の共済金を被共済者の死亡時に支払う個人年金共済等の不正な利用が発生するおそれが少ないことを合理的に説明可能なものをいう。

③ 共済金の限度額を内部規則等で定めている場合には、当該限度額以内で共済が引き受けられているかを検証するシステムを構築しているか。また、共済の不正な利用を防止することにより被共済者を保護するため、適切な引受審査が行われていることを検証する体制を構築しているか。

④ 共済金額等（組合が知り得た他の保険契約に係る保険金額を含む。）の妥当性を判断・確認する方法等について、職員に対して適正な教育・指導を行うための体制が整備されているか。

⑤ 共済金額の決定に際し、モラルリスク排除・抑制のため効果がある方法を採用する体制が整備され、他の保険契約に係る保険金額を勘案した結果が適切に記録されているか。

(11) 規則第 174 条第 1 項に規定する措置に関し、共済契約について、共済契約者又は被共済者本人に対し、当該契約内容への同意の記録を求める措置を確保するための方法を含む内部規則等が適切に定められ、それに基づき業務が運営されるための十分な体制が整備されているか。

なお、本人以外の者に上記記録を行わせる場合には、内部規則等に本人以外の者が当該記録を行える場合を限定して規定するとともに、その場合における取扱いを規定しているか。

(12) 規則第 174 条第 1 項に規定する措置に関し、「契約概要」、「注意喚起情報」を記載した書面の交付又はこれに代替する電磁的方法による提供を行うために、以下のような体制が整備されているか。

① 当該書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下Ⅱ-4-6-1-2（12）において同じ。）において、利用者に対して、組合における苦情・相談の受付先が明示されているか。

② 当該書面に記載すべき事項について、以下の点について留意した記載とされているか。（「Ⅱ-4-10 適切な表示の確保」も参照のこと。）

ア 文字の大きさや記載事項の配列等について、利用者にとって理解しやすい記載とされているか。

(注) 例えば、文字の大きさを 8 ポイント以上とすること、文字の色、記

載事項について重要度の高い事項から配列する、グラフや図表の活用などの工夫。

イ 記載する文言の表示に当たっては、その平明性及び明確性が確保されているか。

(注) 例えば、専門用語について利用者が理解しやすい表示や説明とされているか。利用者が共済商品の仕組み内容を誤解するおそれがないような明確な表示や説明とされているか。

ウ 利用者に対して具体的な数値等を示す必要がある事項（共済期間、共済金額、共済掛金等）については、その具体的な数値が記載されているか。

(注) 具体的な数値等を記載することが困難な場合は、利用者に誤解を与えないよう配慮のうえ、例えば、代表例、利用者の選択可能な範囲、他の書面の当該数値等を記載した箇所の参照等の記載を行うこと。

エ 当該書面に記載する情報量については、利用者が理解しようとする意欲を失わないよう配慮するとともに、共済商品の特性や複雑性にあわせて定められているか。

(注) 通常は利用者が理解しようとする意欲を失わない程度の情報量としては、例えば、「契約概要」・「注意喚起情報」を併せてA3両面程度のものが考えられる。

オ 当該書面は他の書面とは分離・独立した書面とする、又は同一の書面とする場合は、他の情報と明確に区別し、重要な情報であることが明確になるように記載されているか。

③ 利用者に当該書面の交付その他適切な方法（電磁的方法を含む。）による提供を行うことに加えて、少なくとも以下のような情報の提供及び説明が口頭により行われているか。

ア 当該書面を読むことが重要であること。

イ 主な免責事由など利用者にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。

ウ 特に、乗換（生協法第12条の2第3項において準用する保険業法第300条第1項第4号に規定する既契約を消滅させて新たな共済契約の申込をさせ、又は新たな共済契約の申込をさせて既に成立している共済契約を消滅させること）、転換（規則第167条第1項第3号に規定する既契約を消滅させると同時に、既契約の責任準備金、返戻金の額その他の被共済者のために積み立てられている額を、新契約の責任準備金又は共済掛金に充当することによって共済契約を成立させること）の場合は、これらが利用者にとって不利益になる可能性があること。

④ 当該書面の交付その他適切な方法（電磁的方法を含む。）による提供に当たって、共済契約締結に先立ち利用者が当該書面の内容を理解するための十分な時間が確保されているか。

(注1) 「注意喚起情報」については、利用者に対して効果的な注意喚起を行うため、共済契約の申込時に説明・交付することでも足りる。

(注2) 利用者に対する十分な時間の確保に当たっては、共済商品の特性や

共済募集方法を踏まえる一方、利用者の理解の程度やその利便性が損なわれないかについて考慮するものとする。

- ⑤ 郵便・電話・インターネット等のような非対面の方式による情報の提供及び説明を行う場合は、上記①から④に規定する内容と同程度の情報の提供及び説明が行われているか。例えば、次のような方法により利用者に対して適切な情報の提供や説明が行われているか。

ア 郵便による場合

当該書面を読むことが重要であることを利用者が十分認識できるような記載を行ったうえで、当該書面を利用者に送付する方法

イ 電話による場合

組合又は共済代理店が利用者に対して口頭にて説明すべき事項を定めて、当該書面の内容を適切に説明するとともに、当該書面を読むことが重要であることを口頭にて説明のうえ、郵便等の方法により遅滞なく当該書面を交付する方法

ウ インターネット等による場合

当該書面の記載内容、記載方法等に準じて電磁的方法による表示を行ったうえで、当該書面を読むことが重要であることを利用者が十分認識できるよう電磁的方法による説明を行う方法

(注1) 上記③に規定する内容と同程度とは、例えば、郵便の場合は書面への記載、インターネット等の場合は、電磁的方法による表示により、口頭による情報の提供及び説明にかえることが考えられる。

(注2) 郵便による場合、当該書面を読むことが重要であることを利用者が十分認識できるような書面を合わせて送付することでも足りる。

(注3) インターネット等による場合、当該書面の郵送等にかえて、印刷や電磁的方法による保存などの手段が考えられる。

- (13) 規則第 174 条第 1 項に規定する措置に関し、契約の申込みを行おうとする共済商品の仕組みが利用者のニーズに合致した内容であることを利用者が確認する機会を確保し、利用者が共済商品の仕組みを適切に選択することを可能とするため、以下のような体制が整備されているか。

① 意向確認書面の作成・交付

契約の申込みを行おうとする共済商品の仕組みが利用者のニーズに合致した内容であることを、利用者が契約締結前に最終的に確認する機会を確保するために、利用者のニーズに関して情報を収集し、共済商品の仕組みが利用者のニーズに合致することを確認する書面（以下「意向確認書面」という。）を作成し、利用者に交付するとともに、組合において保存するものとされているか。

② 意向確認書面の記載事項

意向確認書面には、以下の事項が記載されているか。

ア 利用者のニーズに関する情報

契約の申込みを行おうとする共済商品の仕組みが利用者のニーズに合致

した内容であることを確認するために、必要と考えられる利用者のニーズに関する情報を収集の上、記載するものとする。例えば、記載すべき利用者のニーズに関する情報としては、以下のようなものが考えられる。

(ア) どのような分野の保障（補償）を望んでいるか。

（死亡した場合の遺族保障、医療保障、医療保障のうちがんや三大疾病に備えるための保障、傷害に備えるための保障、介護保障、老後生活資金の準備、資産運用など。）

(イ) 貯蓄部分を必要としているか。

(ウ) 共済期間、共済掛金、共済金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合にはその旨

イ 当該共済商品の仕組みが利用者のニーズに合致すると考えた主な理由

ウ その他利用者のニーズに関して特に記載すべき事項

例えば、特記事項欄を設け、以下のような情報を記載することが考えられる。

(ア) 当該共済商品の仕組みでは、利用者のニーズを全部又は一部を満たさない場合はその旨

(イ) 特に利用者から強く要望するニーズがあった場合や個別性の強いニーズを利用者が有する場合はそのニーズに関する情報

(ウ) 当該共済商品の仕組みが利用者のニーズに合致することを確認するために必要な情報が提供されなかった場合はその旨

エ 共済募集人の氏名・名称

利用者に対して当該書面の作成責任者を明らかにするために、共済募集人の氏名・名称が記載されているか。

オ 利用者に対する契約概要・注意喚起情報の交付状況

役員等が、契約概要・注意喚起情報を利用者に対し書面で交付しているか。

### ③ 利用者のニーズに関する情報の収集

共済募集人は、意向確認書面を作成するために必要となる利用者のニーズに関する情報（上記②ア及びウ（イ））の収集に、できる限り努めることとされているか。

（注）利用者のニーズに関する情報については、個人情報の保護に関する法律など関係法令等を遵守すること。

### ④ 意向確認書面の記載方法

意向確認書面は利用者にとって分かりやすい記載とされているか。

なお、利用者のニーズに関する情報については、例えば、当該書面に予め想定される利用者のニーズに関する情報の項目を列挙するといった方法も認められるが、その場合は、予め想定できない利用者のニーズに関する情報（上記②ウ）を記載するため、特記事項欄等を設けるものとする。

### ⑤ 意向確認書面の確認・交付時期

意向確認書面により共済契約を締結するまでに、利用者が申込みを行おうとしている共済商品の仕組みが利用者のニーズと合致しているか否かの確認を行っているか。

また、利用者が確認した意向確認書面は、利用者が確認後、遅滞なく利用者へ交付しているか。

なお、利用者が即時の契約締結を求めている場合など当該書面の即時の交付が困難な場合は、利用者の利便性を考慮し、意向確認書面に記載すべき内容を口頭にて確認の上、意向確認書面を事後に遅滞なく交付することでも足りる。

⑥ 意向確認書面の記載内容の確認・修正

意向確認書面の記載内容のうち、特に利用者のニーズに関する情報（上記②ア及びウ）については、利用者に対して事実と反する記載がないかを確認するとともに、利用者から当該部分の記載の修正を求められた場合には、速やかに対応を行うこととされているか。

⑦ 仕組内容に関するニーズの確認

利用者が申込みを行おうとする契約内容のうち、利用者が自らのニーズに合致しているかの確認を特に必要とする事項（主契約や特約ごとの具体的な保障（補償）内容、共済掛金（共済掛金払込方法、共済掛金払込期間を含む。）及び共済金額、共済期間など）については、意向確認書面に確認のための設問を設ける等の方法により、利用者に対して再確認を促すような工夫がされているか。

⑧ 意向確認書面の媒体等

意向確認書面については、利用者における保存の必要性を考慮し、原則として書面により交付することとされているか。なお、必ずしも独立した書面とする必要はないが、他の書面と同一の書面とする場合には、意向確認書面に該当する部分を明確に区別して記載する必要があることに留意すること。

また、当該書面は共済募集人と利用者の双方が確認するために交付される書面であることから、組合においても当該書面等を事後的に確認できる方法により保存することとされているか。

（注）電子メール等の電磁的方法による交付を行う場合は、利用者の了解を得ていること並びに印刷又は電磁的方法による保存が可能であることが必要である。

⑨ 利用者が意向確認書面の作成及び交付を希望しない場合の対応

利用者が当該書面の作成及び交付を希望しない場合は、利用者に対して、当該書面の役割（契約の申込みを行おうとする共済商品の仕組みが利用者のニーズに合致するか否かを共済募集人・利用者の双方が確認するための書面であること等）を書面等により説明するとともに、事後に利用者が意向確認書面の作成・交付を希望しなかったことが検証できる態勢となっているか。

⑩ 意向確認書面の作成及び交付については、共済商品の仕組みの特性や共済募集方法の状況の変化に応じて、また、利用者からの苦情・相談の内容を踏まえながら、その記載事項や記載方法、収集すべき利用者のニーズに関する情報及びその収集方法等について検証のうえ、必要に応じ見直しを行うこと等適切な措置が講じられているか。

⑪ 意向確認書面の適用

意向確認書面については、

ア 特に利用者のニーズを確認する必要性が高いと考えられる共済商品の仕組みであって、

イ かつ、共済募集人が共済募集を行うに際し、共済募集人と利用者が共同のうえ相互に利用者のニーズに関する情報の交換をする共済募集に該当する場合について適用される。

(注1) 上記アに該当する共済商品の仕組みとしては、以下のものが考えられる。

- ・ 生命共済
- ・ 傷害共済（共済期間が1年を超えるもの（契約締結に際し、共済契約者又は被共済者が告知すべき重要な事実若しくはその事項に被共済者の過去における健康状態その他心身の状況に関する事実・事項を含まないものを除く。））

(注2) 上記イに該当しない共済募集とは、例えば、共済商品の仕組みの特性からその仕組みが極めて単純であることにより、共済募集人と利用者が共同のうえ相互に利用者のニーズに関する情報の交換をしなくとも、契約概要・注意喚起情報等の書面における記載及び共済募集人による当該共済商品の仕組みの説明により、利用者が自らニーズに合致するか否かを判断できる共済募集形態をいう。

⑫ 上記⑪以外の共済商品の仕組みにおける利用者のニーズの確認

必ずしも意向確認書面の作成・交付を要しない場合についても、以下のような措置により利用者のニーズに合致した共済商品の仕組みの共済募集が行われているか。

ア 契約の申込みを行おうとする共済商品の仕組みが利用者のニーズに合致しているものかどうかを、利用者が契約締結前に確認する機会を確保するために、内部規則等が適切に定められているか。

(注) 内部規則等を定めるに当たって、次の点に留意しているか。

(ア) 共済商品の仕組みの複雑性、共済期間の長短、共済掛金や共済金額の多寡、共済募集方法等を考慮した内部規則等となっているか。

(イ) 利用者が申込みを行おうとする契約内容のうち、利用者自らのニーズに合致しているかの確認を特に必要とする事項について、利用者に対して、再確認を促すような方法が定められているか。利用者が自らのニーズに合致しているかの確認を特に必要とする事項とは、共済種類ごとに、例えば、以下の項目が考えられる。

- ・ 自動車共済  
運転者年齢限定保障特約、車両条項の契約条件など
- ・ 火災共済、風水害等共済  
共済の目的、保障（補償）対象の評価方法（新価・時価）など

(ウ) 事後的に共済募集の適切性を検証しうるものとなっているか。

イ アの内部規則等に基づいて業務が運営されるための十分な体制が整備されているか。

- ⑬ 利用者が、共済商品の仕組みの内容を誤解していること等が明らかな場合の対応  
利用者が共済商品の仕組みの内容等について、理解していない又は誤解していることが明らかである場合は、より分かりやすい説明又は誤解の解消に努めることとされているか。
- (14) 規則第 174 条第 1 項に規定する措置に関し、共済契約の申込みを受けるに当たり、利用者に対して契約内容の確認を求めるとともに、例えば、申込書の写しや申込内容を記載した書面等を利用者に交付する等の体制が整備されているか。  
(注) 非対面の方式により共済契約の申込みを受ける場合は、次のような点に留意すること。  
① 例えば、郵便の場合は書面への記載、電話の場合は口頭、インターネット等の場合は電磁的方法による表示により、利用者に対して共済契約の内容の確認を求めること。  
② 申込書の写しや申込内容を記載した書面等を利用者に交付することが困難な場合は、申込後遅滞なく郵送等の方法により交付すること。
- (15) 規則第 174 条第 1 項に規定する措置に関し、トンチン性の高い共済商品については、組合が利用者に対して、その仕組みの特性について十分説明を行うための体制が整備されているか。  
(注) トンチン性とは、死亡者の持分が生存者に移ることにより、生存者により多くの給付が与えられる割合のこと。
- (16) 規則第 167 条第 7 号に掲げる書面において、予定発生率の合理性を記載するにあたっては、基礎率変更権の設定に伴い、予定発生率を安易に変更して共済掛金等の変更を伴うものではないことを契約者に示す観点から、予定発生率が合理的な基礎データに基づいて設定されていることを記載しているか。
- (17) 規則第 167 条第 8 号に掲げる書面の作成にあたっては、以下のことに留意しているか。  
① 同号ロに掲げる「基礎率変更権行使基準に規定する予定発生率に対する実績発生率の状況を示す指標の推移」については、当該指標の水準が概ね把握できるような、適切な区分により記載してもよいこととする。  
② 同号ハに掲げる「その他基礎率変更権行使基準に該当するか参考となる事項」については、基礎率変更権行使基準に該当しても、当該行使基準を行使しない理由（経営判断の理由）その他参考となる事項を記載するものとする。
- (18) 個人利用者に関する情報については、規則第 175 条に基づき、その情報の安全管理、従業者の監督及び当該情報の取扱いを委託する場合にはその委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、個人情報保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（以下「通則編」という。）3-4-2、3-4-3及び3-4-4の規定に基づく措置が講じられているか。
- (19) 個人利用者に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴につい

ての情報その他特別の非公開情報（注）を、規則第 177 条に基づき、通則編 3-1-5 に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

（注）特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。

- ア 労働組合への加盟に関する情報
- イ 民族に関する情報
- ウ 性生活に関する情報
- エ 個人情報の保護に関する法律施行令第 2 条第 4 号に定める事項に関する情報
- オ 個人情報の保護に関する法律施行令第 2 条第 5 号に定める事項に関する情報
- カ 犯罪により害を被った事実に関する情報
- キ 社会的身分に関する情報

## II-4-6-2 共済金等支払管理態勢

### （1）意義

共済金等の支払いは、組合の基本的かつ最も重要な機能であることから、共済金等支払事務が適時・適切に実施できるための支払管理態勢を構築しておくことが重要である。

### （2）主な着眼点

#### ① 共済金等の支払いに係る理事の認識及び理事会の役割

ア 理事会は、適切な共済金等支払管理態勢の構築に係る方針を明確に定めているか。

イ 理事は、適時・適切な共済金等の支払いが健全かつ適切な事業運営の確保に重大な影響を与えることを十分認識しているか。

ウ 理事会は、共済金等の支払いに係る業務全般を管理する部門（以下「支払管理部門」という。）を設置するなど、共済金等支払管理を統合的に管理できる体制を整備しているか。また、上記の体制においては、例えば共済金等支払管理に関連する各部門の間で相互牽制等の機能が十分発揮されるものとなっているか。

なお、組織体制については、必要に応じ随時見直し、支払管理態勢の構築に係る方針の変更や支払管理手法にあわせて改善を図っているか。

エ 理事会は、共済金等の支払査定基準の改廃などの共済契約者等の保護に重大な影響を与えるものについて、十分な検討を行っているか。

また、上記以外の支払管理のための規定についても理事会等への報告が行われた上で整備しているか。

オ 理事会は、点検・内部監査等を適切に活用し、支払いに係る苦情情報や訴訟事案など共済契約者等の利益に重大な影響を与える事案を含めた共済金等の支払及び不払状況（件数、内容等を含む。）について定期的に報告を受け、原因分析に基づいた必要な意思決定や指示を行うなど、把握された支払関係情報を業務の執行及び管理態勢の整備等に活用しているか。

また、理事は、利用者からの支払関係の苦情への対応について、支払管

理部門任せとするのではなく、適時・適切に報告を受けることなどにより実態把握を行い、必要な意思決定や指示によって対策を講じることとしているか。

カ 理事は、適切な共済金等の支払管理態勢を構築するため、業務に精通した人材を所要の部署に確保するための人事及び人材育成並びにシステムの構築、規程・マニュアル・帳票類等の支払事務に係る手続・書式の整備等についての方針を明確に定めているか。

キ 理事会は、共済金等の支払いに係る適切な業務運営が行われるよう、経営資源の配分を適切に行っているか。また、共済金等の支払管理が適切に行われているかどうか確認しているか。

## ② 共済金等支払管理に関与する管理者の認識及び役割

ア 支払管理部門の長及び支払管理に責任を有する理事（以下「共済金等支払管理者」という。）は、適切な支払管理態勢の構築の重要性を理解・認識しているか。

また、共済金等支払管理者は、部門の担当者に適切な支払管理態勢の構築の重要性を理解・認識させるための適切な方策を講じているか。

イ 支払管理部門は、仕組開発部門、事業推進部門やシステム部門等の関連する部門（以下「関連部門」という。）や事業拠点等に対して適切な支払管理態勢を構築するために必要な管理・指導を行っているか。

ウ 共済金等支払管理者は、支払管理に係る規程・マニュアル・帳票類・支払査定基準等の支払事務に係る手続・書式について、見直し・改善するよう適切な方策を講じているか。

エ 共済金等支払管理者は、支払管理を行う組織が機能を有効に発揮できるよう、専門性も考慮しつつ適切に人員の配置を行っているか。また、人員の配置に当たっては、実務経験者等、専門性を持った人材を配置しているか。

オ 共済金等支払管理者は、職員を長期間にわたり同一部署の同一業務に従事させることのないよう、人事ローテーションを確保しているか。やむを得ない理由により、長期間にわたり同一部署の同一業務に従事している場合は、事故防止のためその他の適切な方策を講じているか。

カ 支払管理部門は、共済金等の支払いに係る問題を把握した場合に、関連部門と連携し、十分な原因分析を踏まえた適切な改善策を講じているか。また、その状況について理事会等に報告しているか。

## ③ 支払査定担当者の人材育成及び査定能力の維持・向上

ア 共済金等支払管理者は、専門性を持った支払査定担当者の確保のための長期的な展望に基づく人材育成策を策定しているか。

イ 共済金等支払管理者は、支払査定能力を維持・向上させるための方法・体制を整備しているか。

特に、適切な支払査定を支払査定担当者が行えるよう、医学的知識の習得、共済事業規約・特約条項の理解の向上等を図ることを確保するために、一定の研修及び効果測定等の義務付けその他の方策を講じているか。

また、医学の進歩や医療の変化等に対応して、教育・研修内容の見直し

を適時・適切に行っているか。

④ 関連部門との連携

ア 支払管理部門と関連部門は密接な連携を図ることによって、支払時のみならず、共済募集や苦情・紛争処理への適切な対応が行われるような態勢となっているか。

イ 共済商品の仕組みの開発・改訂に当たっては、仕組開発部門をはじめとする関連部門は、支払管理部門と適切なスケジュール管理のもと、検討事項を十分に確認した上で、遺漏を防止するためのチェックシート等を活用し、検討を行っているか。特に、共済事業規約の解釈について、仕組開発部門、支払管理部門、コンプライアンス担当部門等において十分な検討が行われているか。また、その結果が、支払査定基準、査定マニュアル、パンフレット等に適切に反映されているか。

なお、検討内容等について、理事会等及び共済金等支払管理者に対して、必要に応じ随時報告を行っているか。

ウ 支払管理部門は、支払査定を行う過程において把握したコンプライアンス上の問題について、コンプライアンス担当部門に報告する態勢となっているか。

また、支払管理部門は、必要に応じて、コンプライアンス担当部門及び関連部門から共済募集時の説明状況等について情報を取得する態勢となっているか。

エ 共済事業規約所定の支払事由に該当しないケース、例えば、支払対象外の手術や1回の入院についての支払日数の限度超過等の請求に関する苦情に対しては、支払管理部門と関連部門は相互連携して、苦情の発生原因を分析した上で防止するような対応策を検討しているか。

オ 共済金等支払いに係るシステム構築においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。

(ア) 支払管理部門及びシステム部門をはじめとする関連部門は、連携の上、理事会で定められた方針に基づき、適切な共済金等支払管理態勢の確立に向けてのシステム構築を行っているか。

(イ) 共済商品の仕組みの開発・改訂時において、支払管理部門及び関連部門は相互連携して、適切に支払いが行えるようシステム設計、プログラム設計及びテストを実施しているか。また、システム開発後において、当該システムが問題なく機能しているか確認する態勢となっているか。

上記のほか、共済商品の仕組みの開発等に係る支払システム開発時のチェック及びシステム開発後のチェック・管理については、「Ⅱ-3-12 システムリスク管理態勢」も参照すること。

カ 支払管理部門及び仕組開発部門をはじめとする関連部門は、理事会等及び共済金等支払管理者に対して、支払管理に関わる経営に重大な影響を与える情報を網羅し、分かりやすくかつ正確に報告しているか。

⑤ 支払管理部門における態勢整備

ア 支払管理部門の職員は、共済金等の支払いが組合の基幹業務であることを理解・認識し、適切な共済金等支払管理態勢の構築及び確立に向けた取

組を不断に行う態勢となっているか。

また、支払管理部門は、共済金等支払業務のみならず、例えば共済募集、事故連絡受付及び請求手続並びに苦情・相談への対応などを含むすべての利用者対応を踏まえた取組が必要であることに留意しているか。

イ 支払管理部門においては、支払査定の判断や査定結果の妥当性の事後検証に当たって、必要に応じて外部の専門家の意見を反映させているか。また、利用者からの苦情について、利用者の視点に立った分析を行うことなどにより、適切な支払管理態勢の構築及び確立に役立てているか。

ウ 支払管理部門の職員それぞれの役割及び権限は明確となっているか。例えば、決裁権限規定においては、共済金等の金額や支払い又は支払い否とで合理的な差異が設けられているか。

エ 共済金等の支払事由が発生した場合には、利用者保護、利用者利便の視点に立った迅速かつ適切な共済金等請求手続の説明、共済金等請求書類の交付、損害調査、事実の確認や利用者対応等が行われるような態勢が整備されているか。

特に、損害調査に際しては、関係当事者及び第三者の名誉、信用、プライバシー等の権利が不当に損なわれることのないような態勢が整備されているか。

オ 反社会的勢力などからの不当な請求等に対しては、ゆるぎない対応に遺漏ないようにしているか。

また、モラルリスク排除・抑制のため効果がある方法を採用する体制の整備により、契約審査及び支払審査態勢の強化を図っているか。

カ 共済金等の請求及び支払いに当たっては、センシティブ情報を取り扱うことを踏まえ、利用者に関する情報の管理について、具体的な取扱基準を定めた上で役員等に周知徹底しているか。

キ 共済募集、事故連絡受付、共済金等請求時においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。

(ア) 支払管理部門は関連部門と連携して、共済募集や事故連絡受付などのそれぞれの利用者対応時において、共済金等の請求手続き等に関して、十分かつ分かりやすい説明や請求漏れを未然に防止するための方策を講じているか。例えば、ホームページへの掲載のほか、共済金等の支払いに関する説明資料を作成し、共済契約者又は共済金受取人等へ配付することによる情報提供の充実を図っているか。

なお、当該説明資料の記載内容については、少なくとも利用者からの照会に対応する窓口が明記される必要があるほか、共済金等が支払いとなる場合や支払われない場合の具体的事例などが記載されることが望ましい。

(イ) 共済契約者等に対して支払われる共済金等の種類について、書面等で分かりやすく案内が行われているか。また、満期共済金、解約返戻金（消滅時に支払われることとなる返戻金を含む。）等に関する共済契約者等への適切な通知が行われているか。

(ウ) 共済金請求書等の帳票類については、共済商品の仕組みが多様化し

ていることなどを踏まえ請求漏れを未然に防止するとともに、分かりやすい内容となるよう見直しを適時・適切に行っているか。

- (エ) 共済金受取人等が共済金等の請求を行えない場合、当該受取人等に代わる代理人等が請求することができるような手続を整備しているか。
- ク 総支払額が確定する前に共済金の一部を支払う、いわゆる内払いを行う場合の組合の対応について、被共済者間や被害者間の公平性の確保の観点から、マニュアル・規程等に、内払いに係る手続きを定め、内払いを行う場合を例示するなど、被共済者のニーズのみならず被害者のニーズにも留意し、適切に対応する態勢整備を図っているか。
- ケ 支払査定時においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。
  - (ア) 共済金等の支払可否の判断に当たっては、立証責任が組合側にあるか、請求者側にあるかにかかわらず、事実関係の調査・確認を十分に行う態勢となっているか。
  - (イ) 高度な法的判断又は医的判断を要するものについては、支払管理部門の担当者のみで判断せず、必要に応じて外部の専門家の見解を求める態勢となっているか。
  - (ウ) 支払査定基準や支払事務に係る手続等を規定したマニュアル・規程等に基づいて、適切な支払査定が行われる態勢となっているか。
  - (エ) 示談交渉サービスを行う場合には、共済契約者保護のみならず被害者保護にも留意し、特に交渉相手が個人である場合には、相手方の主張をよく聞くとともに、丁寧かつ分かりやすい説明を行う等、十分に配慮して交渉を行うような態勢となっているか。
  - (オ) 同一の共済事故において、支払事務を異なる職員が担当する場合に、職員間の相互連携が図られる態勢となっているか。
  - (カ) 共済金等の支払可否の判断に影響を与える判例等の動向を遺漏なく把握すべく態勢を整備しているか。
  - (キ) 支払査定マニュアルの内容は体系的・網羅的なものとなっているか。
  - (ク) 管理者等が行う二次的なチェック態勢は十分なものとなっているか。
  - (ケ) 共済金等の支払い漏れ等をチェック・防止したり、支払いを促すようなシステム対応は十分なものとなっているか。
  - (コ) 共済契約者等保護の観点から、例えば、遅延利息の起算日や解除期限日などの期限の管理は適切に行われているか。
  - (サ) 支払管理部門は、共済金等の支払い漏れが無く迅速な共済金等の支払いが行われるよう、適切に進捗管理を行っているか。また、支払査定に際して確認を要する事項に関する調査を適切かつ遅滞なく行う等、共済金受取人等から請求を受けてから支払い（支払わないこととなる場合にはその旨の通知）に至るまでの所要日数の短縮を図るための方策を講じているか。
  - (シ) 支払管理部門は、共済金等を請求した共済金受取人等に対して、支払い（支払わないこととなる場合にはその旨の通知）までに時間を要する場合には、日数を要する理由、支払いの目途等について分かりやすく説明するなどの方策を講じているか。

- コ 支払査定後においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。
- (ア) 支払いに関する照会や不払い時の苦情申し出に対して、迅速かつ正確な対応を行う観点から、職員による適切な対応が行われるための方策を講じているか。
  - (イ) 共済金受取人等から支払査定の結果に関し苦情申し出があった場合等については、支払可否の判断の根拠となった事実関係等について再度の事実確認を実施する態勢となっているか。
  - (ウ) 例えば支払査定基準に基づき共済金等の算定を行っている場合に支払査定基準の内容に則して説明する等、利用者等の問い合わせに応じて共済金等の算定根拠を丁寧かつ分かりやすく説明しているか。また、算定根拠が明確なものとなっているか。
  - (エ) 支払い否となる場合については、共済約款等の根拠条文の記載を含めその理由となる説明が、共済金受取人等に対して分かりやすいものとなっているか。
  - (オ) 共済金を被共済者や損害賠償請求権者等ではなく修理業者や医療機関等に直接支払うこととしたが、組合の支払査定額と当該修理業者や医療機関等の請求額との間に差がある場合において、被共済者や損害賠償請求権者等の保護のために必要がある場合には、被共済者や損害賠償請求権者等にその事実を説明しているか。
  - (カ) 苦情等の受付及びその解決に向けた迅速な手続を規定した処理規程を整備しているか。
  - (キ) 共済金を被共済者や損害賠償請求権者等ではなく、物損に対して修理を行った事業者や、傷害に対して治療を行った医療機関等に直接支払う場合、これらの者からの照会や苦情に対しても、適切な対応に努めているか。
- サ 支払管理部門においては、以下のような事後的なチェック態勢が整備されているか。
- (ア) 共済金等支払管理者から権限委任されている事項について、適切な権限行使が行われているかを定期的に点検・監査するなどの管理が行われているか。
  - (イ) 複数の支払部門にまたがるような共済金等の支払いについて、支払い漏れ防止の観点から、各支払部門が相互に確認する体制を整備するなど、定期的にチェックを行う態勢となっているか。
  - (ウ) 支払共済金等について、共済金受取人等からの申し出により請求放棄等の処理がなされた事案が、真に適正な事務処理が行われたかどうかを事後的に検証できる態勢を整備しているか。
  - (エ) 支払い否とした理由を共済金受取人等に対して説明するためのモデル文書については、苦情・問い合わせ等を通じて把握した課題を踏まえ見直し・改善するような態勢となっているか。また、実際に送付された支払を否とする通知について、当該内容について検証する態勢となっているか。
  - (オ) 支払い否とした事例について内容を分析し、分析結果を共済金等の支

払いを適切に行うための対応策や態勢整備等に役立てているか。

(カ) 不払いに関する苦情については、当該不払いを決定した支払担当部門のみで処理するのではなく、最終的にはコンプライアンス担当部門などの他部門で当該苦情処理が適切に処理されたかどうかを検証する態勢となっているか。

(キ) 支払管理態勢の一層の強化の観点から、例えば、外部専門家による支払査定の妥当性の事後検証の仕組み等を整備しているか。

シ 共済契約者その他の利用者が、組合の業務状況を適切に判断できるように、共済金等を支払い否とした件数・内容や苦情等に関する情報等の積極的な情報開示に取り組むことが望ましい。

ス 共済約款等に定めた重大事由による解除を行う場合には、当該重大事由を知り、又は知り得るに至った後は、合理的な期間内に共済契約者に通知が行われるような態勢が支払管理部門又は関連部門において整備されているか。

## ⑥ 内部監査

ア 理事会は、内部監査が適切な共済金等支払管理態勢を確立することに重大な影響を与えることを十分認識しているか。

イ 内部監査部門は、支払管理部門をはじめとする被監査部門等に対して十分牽制機能が働く独立した体制となっているか。また、被監査部門等から不当な制約を受けることなく監査を実施しているか。

ウ 理事会等は、支払管理態勢に対する内部監査が有効に機能するよう、内部監査部門において支払実務に精通した人材を適切な規模で配置しているか。また、内部監査部門は、適切な支払管理態勢の検証を行うような十分な権能を付与されているか。

エ 支払管理部門の役職員は、内部監査が適切な支払管理態勢を確立することに重要な役割を果たすことを十分認識しているか。

オ 内部監査部門は、適切な支払管理態勢を検証するための内部監査業務の実施要領等を作成し、理事会等による承認を受けているか。また、内部監査部門の長は、実施要領等の適切性・有効性を確認しているか。

カ 内部監査部門は、適切な支払管理態勢を検証するため、頻度・深度等に配慮した効率的かつ実効性のある監査計画を策定しているか。

キ 内部監査部門は、内部監査業務の実施要領等に基づき、支払管理部門及び関連部門の全ての業務に対する内部監査を定期的に実施しているか。

ク 内部監査部門は、理事会に対して、支払管理態勢に係る内部監査の結果、その他重要な事項を適時・適切に報告しているか。特に経営に重大な影響を与える問題点については、速やかに報告しているか。

ケ 内部監査部門は、検査の結果を分析し、これを的確に支払管理部門をはじめとする被監査部門等へ遅滞なく通知しているか。さらに、内部監査部門は、支払管理部門における改善状況を適切に管理し、その後の内部監査に反映させているか。また、共済金等支払管理者は、内部監査の結果等を適切な共済金等支払管理態勢の確立に役立てているか。

## ⑦ 監事による監査

ア 共済金等支払いに関する監事による監査については、業務執行体制の適否を監査する視点で実施しているか。例えば、募集管理関係からみた問題等と利用者からの苦情の状況等から窺える利用者サービスの問題等に関連づけて総合的に監査することとしているか。

イ 共済金等支払実務に関する体系的な監査手法を確立しているか。

ウ 監事は、共済金等支払管理者等に対するヒアリングや支払管理部門に対する往査など、共済金等の支払実務そのものに対する直接的な監査を実施しているか。

エ 監事は、理事会に対して、共済金等の支払いに関する監査結果、その他重要な事項を適時・適切に報告しているか。

### (3) 監督手法・対応

共済金等支払管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

## II-4-7 利用者等に関する情報管理態勢

### II-4-7-1 意義

利用者に関する情報は、共済契約の基礎をなすものであり、その適切な管理が確保されることが極めて重要である。

特に、個人利用者に関する情報については、個人情報保護に関する法律及び保護法ガイドラインの規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。

また、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報（以下「クレジットカード情報等」という。）は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。

さらに、組合は、法人関係情報（金融商品取引業等に関する内閣府令（平成 19 年内閣府令第 52 号）第 1 条第 4 項第 14 号に規定する「法人関係情報」をいう。以下同じ。）を入手し得る立場であることから、その厳格な管理と、インサイダー取引等の不公正な取引の防止が求められる。

以上を踏まえ、組合は、利用者に関する情報及び法人関係情報（以下「利用者等に関する情報」という。）を適切に管理し得る態勢を確立することが重要である。

### II-4-7-2 主な着眼点

#### (1) 利用者等に関する情報管理態勢

① 経営陣は、利用者等に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立（部門間における適切な牽制の確保を含む。）、内部規則の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。

② 利用者等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の第三者へ

の伝達については、利用者に対する守秘義務、説明責任及び信頼性の確保の観点から検討を行った上で取扱基準を定めているか。

- ③ 利用者等に関する情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外の第三者が使用することの防止等）、内部関係者による利用者等に関する情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化等の対策を含め、利用者等に関する情報の管理が適切に行われているかを検証できる体制となっているか。

また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・牽制の強化を図る等、利用者等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。

- ④ 利用者等に関する情報の取扱いを委託（注）する場合は、以下の措置を講じているか。

（注）「委託」とは、契約の形態や種類を問わず、組合が共済代理店を含む他の者に利用者等に関する情報の取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含む（以下、Ⅱ－４－７－２において同じ。）。

ア 共済代理店を含む外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において利用者等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。

イ 共済代理店を含む外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。

ウ 共済代理店を含む外部委託先による利用者等に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。

その上で、共済代理店を含む外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。

さらに、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、共済代理店を含む外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。

エ 二段階以上の委託が行われた場合には、共済代理店を含む外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して組合自らによる直接の監督を行っているか。

- ⑤ 利用者等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった利用者等への説明、行政庁への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか

また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。更には、他者における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の

再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

- ⑥ 独立した内部監査部門において、定期的又は随時に、利用者等に関する情報管理に係る幅広い業務を対象にした監査を行っているか。

また、利用者等に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。

## (2) 個人利用者に関する情報管理

- ① 個人利用者に関する情報については、規則第 175 条に基づき、その情報の安全管理、従業者の監督及び当該情報の取扱いを委託する場合にはその委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、通則編 3-4-2、3-4-3 及び 3-4-4 の規定に基づく措置が講じられているか。
- ② 信用情報に関する機関（資金需要者の借入金返済能力に関する情報の収集及び組合に対する当該情報の提供を行うものをいう。）から提供を受けた情報であって個人である資金需要者の借入金返済能力に関するものを、規則第 176 条に基づき、資金需要者の返済能力の調査以外の目的のために利用しないことを確保するための措置が講じられているか。
- ③ 個人利用者に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他特別の非公開情報（注）を、規則第 177 条に基づき、通則編 3-1-5 に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

（注）特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。

- ア 労働組合への加盟に関する情報
  - イ 民族に関する情報
  - ウ 性生活に関する情報
  - エ 個人情報保護に関する法律施行令第 2 条第 4 号に定める事項に関する情報
  - オ 個人情報保護に関する法律施行令第 2 条第 5 号に定める事項に関する情報
  - カ 犯罪により害を被った事実に関する情報
  - キ 社会的身分に関する情報
- ④ クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。
- ア クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。
  - イ 業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピュータ画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。
  - ウ クレジットカード情報等の取扱いを第三者に委託する場合は、共済代理店を含む外部委託先において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に、点検又は立入検査を行っているか。
  - エ クレジットカード情報等について、二段階以上の委託が行われた場合に

は、共済代理店を含む外部委託先が再委託先等の事業者を十分に監督している」と認められる場合を除き、定期的又は随時に、点検又は立入検査を行う等、再委託先等の事業者に対して組合による直接の監督を行っているか。

### (3) 法人関係情報を利用したインサイダー取引等の不公正な取引の防止

- ① 役職員による有価証券の売買その他の取引等に係る内部規則を整備し、必要に応じて見直しを行う等、適切な内部管理態勢を構築しているか。
- ② 役職員によるインサイダー取引等の不公正な取引の防止に向け、職業倫理の強化、関係法令や内部規則の周知徹底等、法令等遵守意識の強化に向けた取組を行っているか。
- ③ 法人関係情報を入手し得る立場にある役職員が当該法人関係情報に関連する有価証券の売買その他の取引等を行った際には報告を義務付ける等、不公正な取引を防止するための適切な措置を講じているか。

## II-4-7-3 監督手法・対応

利用者等に関する情報管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

(注) 個人情報については、必要に応じて別途、個人情報の保護に関する法律における事業所管大臣への権限委任の状況に従い、必要な措置を採る場合があることに留意すること。

## II-4-8 利用者等の誤認防止等

### II-4-8-1 意義

利用者等に対する利便性の向上や事務の合理化の観点から、当該組合が、その事業所を他者の営業所と同一の建物内に設置するなどの場合があるが、その際、利用者等に対する弊害防止措置が講じられていることが重要である。

### II-4-8-2 主な着眼点

組合が、その事業所を他者の本支店等と同一建物、同一フロアに設置する場合には、利用者等の誤認防止、利用者等情報の保護及び防犯上の観点から、適切な措置が講じられているか。また、コンピュータ設備を共用する場合に組合自らの情報管理規定が遵守できるよう体制が整備されているか。

## II-4-9 反社会的勢力による被害の防止

### II-4-9-1 意義

反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組を推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。特に、公共性を有し、経済的に重要な機能を営む組合においては、組合自身や役職員のみならず、利用者等の様々な利害関係者（ステークホ

ルダー)が被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を金融取引から排除していくことが求められる。

もとより組合として公共の信頼を維持し、業務の適切性及び健全性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、組合においては、政府指針の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要がある。

特に、近時反社会的勢力の資金獲得活動が巧妙化しており、関係企業を使い通常の経済取引を装って巧みに取引関係を構築し、後々トラブルとなる事例も見られる。こうしたケースにおいては経営陣の断固たる対応、具体的な対応が必要である。

なお、役職員の安全が脅かされる等不測の事態が危惧されることを口実に問題解決に向けた具体的な取組を遅らせることは、かえって組合や役職員自身への最終的な被害を大きくし得ることに留意する必要がある。

(参考)「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」(平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合わせ)

#### (1) 反社会的勢力による被害を防止するための基本原則

- ・ 組織としての対応
- ・ 外部専門機関との連携
- ・ 取引を含めた一切の関係遮断
- ・ 有事における民事と刑事の法的対応
- ・ 裏取引や資金提供の禁止

#### (2) 反社会的勢力のとらえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である。

### II-4-9-2 主な着眼点

組合が反社会的勢力とは一切の関係を持たず、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消するための態勢整備及び反社会的勢力による不当要求に適切に対応するための態勢整備の検証については、被害者救済の観点を含め個々の取引状況等を考慮しつつ、例えば以下のような点に留意することとする。

#### (1) 組織としての対応

反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性・重要性を踏まえ、組合は担当者や担当部署だけに任せることなく理事等の経営陣が適切に関与し組織として対応するとともに、連合会においては会員組合だけに任せることなく共に反社会的勢力との関係遮断に当たって組織として対応するなど、当該組合単体のみならず、グループ一体となって、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。

(2) 反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築・整備

反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署（以下「反社会的勢力対応部署」という。）を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。

特に、一元的な管理態勢の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。

- ① 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新（情報の追加、削除、変更等）する体制となっているか。また、当該情報の収集・分析等に際しては、グループ内で情報の共有に努め、業界団体等から提供された情報を積極的に活用しているか。さらに、当該情報を取引先の審査や当該組合における組合員又は会員の属性判断等を行う際に、適切に活用する体制となっているか。
- ② 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関との平素からの緊密な連携体制の構築を行うなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組の実効性を確保する体制となっているか。特に、平素より警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっているか。
- ③ 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力による不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ迅速かつ適切に報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を迅速かつ適切に経営陣に対し報告する体制となっているか。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっているか。

(3) 適切な事前審査の実施

反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止しているか。

(4) 適切な事後検証の実施

反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。

(5) 共済金等の支払審査の実施

反社会的勢力からの不当な請求等を防止する観点から、共済金等の支払審査を適切に行うための態勢が整備されているか。

(6) 反社会的勢力との取引解消に向けた取組

- ① 反社会的勢力との取引が判明した旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に理事等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与の下、対応を行うこととしているか。
- ② 平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と

緊密に連携しつつ、反社会的勢力との取引の解消を推進しているか。

- ③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、可能な限り契約の解除を図るなど、反社会的勢力への利益供与にならないよう配慮しているか。
- ④ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には資金提供や不適切・異例な取引を行わない態勢が整備されているか。

#### (7) 反社会的勢力による不当要求への対処

- ① 反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に理事等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。
- ② 反社会的勢力からの不当要求があった場合には積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこととしているか。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこととしているか。
- ③ 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこととしているか。
- ④ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。

### II-4-9-3 監督手法・対応

検査結果、不祥事件届出書等により、反社会的勢力との関係を遮断するための態勢に問題があると認められる場合には、必要に応じて生協法第 93 条の 3 に基づき報告を求め、当該報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題があると認められる場合等には、生協法第 94 条の 2 に基づく業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令の発出を検討するものとする。その際、反社会的勢力への資金提供や反社会的勢力との不適切な取引関係を認識しているにもかかわらず関係解消に向けた適切な対応が図られないなど、内部管理態勢が極めて脆弱であり、その内部管理態勢の改善等に専念させる必要があると認められるときは、生協法第 94 条の 2 に基づく業務改善に要する一定期間に限った業務の一部停止命令の発出を検討するものとする。

また、反社会的勢力であることを認識しながら組織的に資金提供や不適切な取引関係を反復・継続するなど、重大性・悪質性が認められる法令違反又は公益を害する行為などに対しては、生協法第 94 条の 2 に基づく厳正な処分について検討するものとする。

### II-4-10 適切な表示の確保

- (1) 情報開示の趣旨を十分踏まえて適切に開示を行う体制を確立しているか。
- (2) 共済募集用の資料等（広告も含む。）について、表示媒体や共済商品の特

性に応じた適正な表示を確保するための措置が講じられているか。

(3) 適正な表示を確保するための内部規定が適切に策定されているか。

(注) 内部規定は、次の事項等を踏まえ、共済期間、保障、引受条件及び共済掛金率・共済掛金等が適切に表示されるよう留意して策定されているか。

① 共済商品の保障内容に関する優良性を示す際に、それと不離一体の関係にあるものを併せてわかりやすく示さないことなどにより、共済契約者等に著しく優良との誤解を与える表示となっていないか。

例えば、共済契約の保障内容に以下の例示のような一定の制限条件があるにもかかわらず、当該条件が表示されていない場合、又は著しく小さな文字で表示されている、著しく短い時間で表示されている、参照先を明瞭にすることなく保障内容を強調した表示から離れたところに表示されている等により当該条件表示を共済契約者等が見落とすような表示方法となっている場合には、当該共済商品の仕組みの内容が、実際のものよりも著しく優良であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

ア 支払事由の全部又は一部について、契約後一定の不担保期間がある場合  
イ 共済金（給付金）額等が被共済者の年齢、契約後の年数、入院日数、対象疾病等の条件により減額又は消滅する場合

ウ 先進医療による治療を給付事由とすることにより、医療行為、医療機関及び適応症等によっては、給付対象とならないことがある場合

また、共済商品の仕組みの保障内容に関する優良性と直接関係のない情報を表示し、あたかも優良であるかのごとき表示をなしている場合には、実際のものよりも著しく優良であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

② 共済商品の取引条件の有利性を示す際に、制限条件等を併せてわかりやすく示さないことなどにより、共済契約者等に著しく有利との誤解を与える表示となっていないか。

例えば、共済掛金の表示に関して、主たる共済契約者層とは考えられない若年層等の共済掛金を用例とし、その適用年齢等の条件表示を著しく小さく表示しているため、共済契約者等が見落とすような表示となっている場合には、他の年齢層等の共済契約者等についても当該共済掛金が適用され、実際のものよりも著しく安いとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

また、共済商品の仕組みの取引条件に関する有利性と直接関係のない情報を表示し、あたかも有利であるかのごとき表示をなしている場合には、実際のものよりも著しく有利であると誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

③ 共済商品・サービス等に関する表示が客観的事実に基づくものとなっているか。

例えば、業界における最上級その他の序列を直接に意味する用語、唯一性を直接に意味する用語又は相対的な優位性があることを意味する用語を使用する場合は、その主張する内容が客観的に実証されているか。また、客観的

な事実について表示する際に、その一部のみを表示あるいは強調することにより、以下の例示のような契約者等に誤った事実認識をさせるおそれのある表示となっていないか。

ア 医療費の自己負担額について、高額療養費制度に基づく給付を反映していない額を表示することにより、過大に認識させるおそれのあるものとなっていないか。

イ テレビCM等において、十分な視認性を確保せずに重要な事項を画面上に注記して表示したものになっていないか。

- ④ 共済商品・サービス等に関する表示に業界における最上級その他の序列を直接に意味する用語、唯一性を直接に意味する用語又は相対的な優位性があることを意味する用語を使用する場合は、その主張する内容の根拠についても明確に表示しているか。

例えば、「最高」、「最低」、「日本一」、「ナンバーワン」、「唯一」、「業界初」、「ワイド」、「最低水準」、「割安」等の用語を使用する場合は、その用語の根拠となった調査方法、出典又は前提条件を表示する必要がある。

- ⑤ 労働金庫で募集する共済商品について表示を行う場合（労働金庫が行う表示を含む。）には、例えば、定期積金など労働金庫の商品であるかのような誤解を招かないように、当該商品が組合の共済商品であることを適切に表示しているか。

(4) 表示媒体や表示内容に応じ、「契約概要」、「注意喚起情報」を読むことの重要性を喚起するための表示を行うための措置を講じているか。

(5) 適正な表示がなされるよう、コンプライアンス担当部門によるリーガルチェック等を含めた十分な審査体制が整備されているか。

なお、審査については、以下の点に留意したものとなっているか。

- ① 共済募集用の資料等について、組合本部で集中管理するなどの方法により、表示内容に係る審査が漏れなく行われる体制となっているか。
- ② 共済約款等、「契約概要」、「注意喚起情報」、パンフレット、契約のしおり等について、それぞれの表示内容の整合性を確保するためのチェックがなされる体制となっているか。
- ③ 共済募集用の資料等における予定利率等の表示については、公然性や客観性を高めるなどの観点からチェックを行っているか。
- ④ 共済契約者等からの苦情において表示上の問題等が指摘されている場合には、その内容について分析し、問題が認められた場合には、改善のための適切な対応がとられる体制となっているか。

(6) 共済商品の仕組みの説明（比較広告等を含む）に係る生協法第 12 条の 2 第 3 項において準用する保険業法第 300 条第 1 項第 6 号及び保険業法第 300 条第 1 項第 7 号については、以下の点に留意するものとする。

- ① 共済契約に関する表示については、「Ⅱ-4-2-1（5）」に準じて取り扱うものとする。
- ② 予想契約者割戻額の表示については、「Ⅱ-4-2-1（6）」に準じて取り扱うものとする。

## Ⅱ－４－１１ 障害者等への対応

### Ⅱ－４－１１－１ 意義

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の義務が課せられており、組合及び共済募集人はこれを遵守する必要がある。

また、組合及び共済募集人は、成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や身体機能の**障害**のために取引における事務手続き等を単独で行うことが困難な者（以下「**障害者等**」という。）に対しても、視覚や聴覚に**障害**のない者等と同等のサービスを提供するよう配慮する必要がある。

### Ⅱ－４－１１－２ 主な着眼点

- (1) 「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 28 年金融庁告示第 3 号）の各規定を参照しつつ、**障害**を理由とする差別の禁止及び合理的配慮の提供に関して、適切に対応しているか。
- (2) 組合の取引に係る手続きにおいて、**障害者等**の取引の利便性を向上させるよう努めているか。  
また、組合の新しい手続きの導入の場合に、必要に応じて、**障害者等**に配慮した仕様を検討しているか。
- (3) 組合が、**障害者等**に配慮した取組みを推進するにあたっては、国及び地方自治体などにおける**障害者**支援に係る施策を確認し、必要に応じて、組合のサービスにおいても利用するなどしているか。
- (4) **障害者等**から組合又は共済募集人に対し、意見（相談、苦情を含む。）があった場合、それらを踏まえた取組みを行うよう努めているか。また、**障害者等**からの意見を完全に実現できない場合であっても、代替策を検討するなどしているか。
- (5) 対応状況を把握・検証の上、対応方法の見直しを行う等、必要な内部管理態勢が整備されているか。

### Ⅱ－４－１１－３ 監督手法・対応

日常の監督事務や、**障害者等**からの苦情等を通じて把握された組合における**障害者等**への対応に係る課題については、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。

また、組合の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じて、報告（生協法第 93 条の 3 に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。

## Ⅱ－５ その他

### Ⅱ－５－１ 組合の共済事業に係る事務の外部委託

#### Ⅱ－５－１－１ 意義

組合が事務の外部委託を行うに際しては、利用者を保護し経営の健全性を確保するため、以下の点に留意する必要がある。なお、以下に示す観点は、あくまで一般的な着眼点であり、委託事務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合がある点に留意する。

(注1) 上記における事務の外部委託とは、組合が、その業務を営むために必要な事務の一部又は全部を、当該組合以外の者（共済代理店を除く。）に委託することをいう。

(注2) 特に、共済事業の固有業務を営むために必要な事務の外部委託については、ヒアリング等により定期的に状況把握に努め、検証を行うよう配意する。

(注3) 当該外部委託が、組合と子会社等（生協法第53条の2第2項に規定する子会社等をいう。）との間で行われる場合には、Ⅲ-2-1も参照のこと。

## Ⅱ-5-1-2 主な着眼点

(1) 利用者保護の観点から以下の態勢整備（委託契約等において外部委託先に対して態勢整備を求めることを含む。）が図られているか。

① 委託契約によっても当該組合と利用者との間の権利義務関係に変更がなく、利用者に対しては、当該組合自身が事務を行ったのと同様の権利が確保されていることが明らかか。

② 委託事務に関して契約どおりサービスの提供が受けられないときに、組合において利用者利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢整備が行われているか。

③ 損害調査を委託する場合に、外部委託先において、利用者保護、利用者利便の視点に立った適切な損害調査が行われるような態勢が整備されているか。

特に、損害調査に際しては、関係当事者及び第三者の名誉、信用、プライバシー等の権利が不当に損なわれることのないような態勢が整備されているか。

④ 委託先における目的外使用の禁止も含めて利用者等に関する情報管理体制が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。

⑤ 利用者等に関する情報の取扱いの委託については、「Ⅱ-4-7 利用者等に関する情報管理態勢」を参照のこと。

⑥ 苦情等について利用者から組合への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

(2) 組合は、以下に示す点など、その経営の健全性の確保の観点から総合的な検証を行い、必要な態勢整備（委託契約等において外部委託先に対して態勢整備を求めることを含む。）を図っているか。

① リスク管理

組合は、当該委託契約に沿ってサービスの提供を受けなかった場合の組合の業務への影響等外部委託に係るリスクを総合的に検証し、リスクが顕在化した場合の対応策等を検討しているか。

## ② 委託先の選定

組合の経営の合理性の観点からみて十分なレベルのサービスの提供を行っているか、契約に沿ったサービス提供や損害等負担が確保できる財務・経営内容か、組合の評価等の観点から問題ないか等の観点から、委託先の選定を行っているか。

## ③ 契約内容

契約内容は、委託事務の内容等に応じ、例えば以下の項目について明確に示されるなど十分な内容となっているか。

ア 委託先において提供されるサービスの内容及びレベル並びに委託契約の解約等の手続

イ 委託契約に沿ってサービスが提供されない場合における委託先の責任及び委託事務の遂行に関連して損害が発生した場合における負担の関係（必要に応じて、担保提供等による損害負担の履行確保等を含む。）

ウ 組合が、当該委託事務及び委託先の経営状況に関して委託先より受ける報告の内容

エ 行政庁の組合に対する検査・監督上の要請に沿って、委託先が対応を行う際の取決め

## ④ 組合に課せられた法令上の義務等

当該委託事務を組合自身が行った場合に課せられる法令上の義務等の履行に支障が生じる外部委託となっていないか。

## ⑤ 組合側の管理態勢

委託事務に関する管理者の設置、モニタリング、検証態勢（委託契約において、組合が委託先に対して事務処理の適切性に係る検証を行うことができる旨の規定を盛り込む等の対応を含む。）等の内部管理態勢が整備されているか。

## ⑥ 情報提供

委託事務の履行状況等に関し委託先から組合への定期的な報告に加え、必要に応じ適切な情報が迅速に得られる態勢となっているか。

## ⑦ 監査

組合において、外部委託事務についても監査の対象となっているか。

## ⑧ 緊急対応

委託契約に沿ったサービスの提供が行われない場合にも、組合の業務に大きな支障が生じないように対応が検討されているか。また、利用者に対して委託先に代わりサービス提供が可能な態勢等が整備されているか。

## ⑨ 子会社等への外部委託

委託契約が組合と子会社等との間において締結される場合に、契約の内容が実質的に委託先への支援となっていないか。

## II-5-2 CSRについての情報開示等

### II-5-2-1 意義

(1) CSR（企業の社会的責任）は、一般的に、企業が多様なステークホルダーとの関係の中で認識する経済・環境・社会面の責任と、それに基づく取組

と解されており、それを通じて企業の持続可能性を高めることにその意義があると考えられている。

- (2) 組合は、メンバーシップによる相互扶助の精神に基づき事業運営が行われているが、組合として多様なステークホルダーに対する社会的影響力があるため、組合にあってもCSRについて情報開示を行う意義がある。
- (3) 組合のCSRについては、その取組はもとより、情報開示についても、本来、組合が自己責任原則に則った経営判断に基づき行うものであり、その評価も市場規律の下、利用者を含む多様なステークホルダーに委ねられているものである。
- (4) しかしながら、CSRについての情報開示が分かりやすい形で適時適切に行われることは、利用者が組合を選択する際、その組合及び提供されている共済商品・サービスの持続可能性等を判断する上での有用な情報を得やすくなることに繋がると考えられる。そのような観点から、組合がCSRについての情報開示を行う場合の着眼点を明らかにし、最低限の枠組みを示すことで、利用者にとって有益かつ適切な情報開示を促すこととする。

#### II-5-2-2 主な着眼点

組合のCSRについて、利用者を含む多様なステークホルダーが適切に評価でき、組合の利用者の利便性の向上に資するよう、以下のような点から適切な情報開示がなされているか。

##### (1) 目的適合性

CSR報告が、経済・環境・社会の各分野にわたる包括的なものであり、記述内容についても網羅的かつ社会的背景等を反映しているなど、利用者を含む多様なステークホルダーのニーズに的確に対応するという目的に適合したものとなっているか。また、適切なタイミングで効果的な開示がなされているか。

##### (2) 信頼性

CSR報告が、透明性が高いプロセスを通じて作成され、データや情報が正確かつ中立的で検証可能なものとなっているなど、多くのステークホルダーに受け入れられる信頼性の高いものとなっているか。

##### (3) 分かりやすさ

CSR報告が、利用者を含む多様なステークホルダーに理解されるよう、可能な限り分かりやすいものとなっているか。また、内容の一貫性が維持されるなど、当該組合の過去の報告との比較可能性に十分留意したものとなっているか。

#### II-5-2-3 監督手法・対応

組合によるCSRを重視した取組やその情報開示は、組合が自己責任原則に則った経営判断に基づき任意に行うものであり、上記着眼点を踏まえた報告がなされていない場合においても、監督上の措置を講ずることはない。

ただし、利用者の誤解を招きかねないような、不正確かつ不適切な情報開示を行っている場合については、業務の適切性の観点から検証することとする。

### Ⅲ 組合の監督に係る事務処理上の留意点

#### Ⅲ－１ 監督事務の流れ

##### Ⅲ－１－１ オフサイト・モニタリングの主な留意点

###### (1) 財務会計情報・リスク情報等の蓄積・分析

組合に対し継続的に財務会計情報や信用リスク、市場リスク、流動性リスク等のリスク情報等について報告を求め、組合の経営の健全性等の状況を常時把握する。また、徴求した各種情報の蓄積及び分析を行い、経営の健全性の確保に向けた取組みを促すものとする。

###### (2) 定期的なヒアリング

オフサイト・モニタリングの一環として、定期的に以下のヒアリングを実施することとする。

###### ① 決算ヒアリング

決算期毎に、決算の状況や財務上の課題についてヒアリングを実施することとする。

###### ② 総合的なヒアリング

組合の決算状況等を踏まえ、収益管理態勢の整備や業務再構築に向けた取組み状況、経営管理の状況等についてヒアリングを実施することとする。

###### ③ 統合的リスク管理態勢ヒアリング

統合的リスク管理及びリスクと支払能力の自己評価の実施状況について、ヒアリングを実施することとする。

###### ④ 共済計理人ヒアリング

責任準備金の算出方法等の共済の数理に関する経営管理上の関与事項について、必要に応じ、共済計理人に対してヒアリングを実施することとする。

また、毎決算期において、共済計理人に対して生協法第 50 条の 12 に基づく意見書に関するヒアリングを実施し、責任準備金の積立や契約者割戻しに関する意見を聴取することとする。

###### ⑤ 内部監査ヒアリング等

内部監査の機能発揮状況等を把握する観点から、必要に応じ、組合の内部監査部門に対し経営管理の状況等についてヒアリングを実施することとする。また、特に必要があると認められる場合には、組合の監事に対してもヒアリングを実施することとする。

###### ⑥ 上半期末における財務内容ヒアリング

組合は法令上中間業務報告が義務付けられていないが、必要に応じ、組合が自ら実施する上半期の状況等をヒアリングすることにより、上半期末における財務内容を把握するとともに、収益管理態勢の向上に向けた取組等を促すこととする。

##### Ⅲ－１－２ 検査担当者との連携

検査担当者との連携を以下のとおり行うものとする。

### Ⅲ－１－２－１ 検査着手前

検査着手に当たって監督担当者は、検査担当者に対し組合の現状等（注）についての説明を行うものとする。

（注）組合の現状等

組合の現状等についての説明に当たっては、以下の事項の説明を行うものとする。

- （１）前回検査から当該時点までの当該組合の主な動き（他法人との連携、増資、役員の交替等）
- （２）直近決算の分析結果
- （３）リスク情報等に係るオフサイト・モニタリングに関する分析結果
- （４）総合的なヒアリングの結果
- （５）監督上の措置（報告徴求、行政処分等）の発動及びフォローアップの状況
- （６）監督担当者として検査で重視すべきと考える点
- （７）その他

### Ⅲ－１－２－２ 検査担当者による検査結果通知後

（１）検査結果通知書において指摘された事項についての事実認識、発生原因分析、改善策、その他をとりまとめた報告書を検査担当者が求めることとなるが、監督担当者としても報告書が提出された段階で、組合から十分なヒアリングを行うこととする。ヒアリングに当たっては、検査担当者とも緊密な連携を図るものとし、立入りを行った検査担当者等の出席を原則として確保するものとする。

（２）検査結果及び上記報告書の内容等により、法令等遵守態勢又はリスク管理態勢の改善に一定の期間を要すると認められる場合には、生協法第 93 条の 3 に基づき次回検査までの間定期的に報告を求めるものとする。

また、正当な理由がないにもかかわらず当該組合の自己査定と検査結果の格差が是正されない場合など、自主的な改善努力に委ねたのでは当該組合の法令等遵守態勢やリスク管理態勢の整備に支障を来すと認められる場合には、生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

### Ⅲ－１－２－３ 検査担当者と監督担当者の連携

監督担当者と検査担当者との間の適切な連携を図るため、必要に応じて適宜意見交換等を行うこととする。

## Ⅲ－１－３ 災害における金融に関する措置

### Ⅲ－１－３－１ 災害地に対する金融上の措置

政府は、災害対策基本法（昭和 36 年法律第 223 号）によりその目的を達成するために必要な金融上の措置等を講じなければならないこととされている（同法第 9 条第 1 項）。こうしたことから、災害発生の際は、現地における災害の実情、資金の需要状況等に応じ、関係機関と緊密な連絡を取りつつ、組合に対

し、機を逸せず必要と認められる範囲内で、以下に掲げる措置を適切に運用するものとする。

(1) 共済金の支払、共済掛金の払込猶予等に関する措置

- ① 組合において、共済証書等を焼失又は流失した共済契約者については、り災証明書等の呈示その他実情に即した簡易な確認方法をもって災害被災者の共済金の支払、共済事業規約に基づく貸付け等（以下「共済金の支払等」という。）の利便を図ることを要請する。
- ② 共済金の支払等については、できる限り迅速に行うよう配慮するとともに、共済掛金の払込みについては、共済契約者のり災の状況に応じて猶予期間の延長を行う等適宜の措置を講ずることを要請する。

(2) 業務停止等における対応に関する措置

組合において、共済事業に関する業務停止等（以下「業務停止等」という。）の措置を講じた場合、業務停止等を行う店舗名等を、ポスターの店頭掲示等の手段を用いて告示するとともに、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載し、取引者に周知徹底するよう要請する。

### Ⅲ－１－３－２ 南海トラフ地震の事前避難対象地域内外における金融上の諸措置

南海トラフ地震防災対策推進基本計画により、国は、南海トラフ地震臨時情報（巨大地震警戒）の内容その他これらに関連する情報（以下「巨大地震警戒」という。）が発表された場合における預貯金の払い戻し、平常時間外営業等金融機関がとるべき措置についての指導方針等を定めることとされている。

ただし、共済事業に関する業務の事務処理の機械化とその無人サービス網の普及等により、地域的に分断して対応することが困難であることから、南海トラフ地震への対応については、現地における資金の需要状況等に応じ、関係機関と緊密な連絡を取りつつ、組合に対し、以下に掲げる措置を適切に運用するものとする。

(1) 事前避難対象地域内に事務所等を置く組合の巨大地震警戒発表時における対応について

- ① 業務時間中に巨大地震警戒が発表された場合には、組合において、共済事業に関する業務を停止するとともに、業務停止等の措置を講じた旨を取引者に周知徹底するよう要請する。
- ② 業務停止等を取引者に周知徹底させる方法として、組合において、業務停止等を行う店舗名等のポスターの店頭掲示、新聞やインターネットのホームページへの掲載等を要請する。
- ③ 休日、開店前又は閉店後に巨大地震警戒が発表された場合には、発災後の共済事業の円滑な遂行の確保を期するため、組合において共済事業に係る業務の開始又は再開は行わないよう要請する。
- ④ その他  
ア 巨大地震警戒に伴う避難指示の措置が解除された場合には、組合において、可及的速やかに平常の業務を行うよう要請する。  
イ 発災後の組合の応急措置については、「Ⅲ－１－３－１ 災害地に対する金融上の措置」に基づき、適時、的確な措置を講ずることを要請する。

- (2) 事前避難対象地域外に事務所等を置く組合の巨大地震警戒発表時における対応について

組合において、事前避難対象地域内の事務所等が業務停止等の措置をとった場合であっても、当該業務停止等の措置をとった事前避難対象地域外の事務所等においては平常どおり業務を行うよう要請する。

### Ⅲ－１－３－３ 行政庁報告

以上のような共済事業上の諸措置をとったときは、遅滞なく行政庁に報告するものとする。

### Ⅲ－１－４ 事業の休廃止等の場合の措置

組合は、その共済事業の全部又は一部を休止若しくは廃止しようとするとき又は解散しようとするときは、あらかじめ、その理由及び当該共済事業の休止若しくは廃止又は組合の解散に伴う共済契約の処理方針を明らかにした書面をもってその旨を行政庁に届け出ることを求め、届出を受けた行政庁は、当該組合に対して、今後の方針についてヒアリングを行うものとする。

### Ⅲ－１－５ 組合に関する苦情・情報提供等

#### Ⅲ－１－５－１ 相談・苦情等を受けた場合の対応

- (1) 組合に関する相談・苦情等を受けた場合には、申出人に対し、行政庁は個別取引に関してあつせん等を行う立場にないことを説明する。

その上で、必要に応じ、組合及び共済関係団体の相談窓口を紹介するものとする。

また、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が組合側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該組合側への情報提供を行うこととする。

- (2) 組合に対する監督上、参考になると考えられるものについては、その内容を記録するものとする。

### Ⅲ－１－６ 法令解釈等の照会を受けた場合の対応

#### Ⅲ－１－６－１ 照会を受ける内容の範囲

生協法等その執行権限を有する法令に関するものとする。なお、照会が権限外の法令等に係るものであった場合には、コメント等は厳に慎むものとする。

#### Ⅲ－１－６－２ 照会に対する回答方法

- (1) 本監督指針等の既存資料により回答可能なものについては、適宜回答する。

- (2) 行政庁は、生協法等その執行権限を有する法令に関し、当該法令の直接の適用を受ける組合等その他団体（注）から、次の①及び②の項目で定める要件を満たす一般的な照会であって、書面による回答及び公表を行うことが法令適用の検討・照会に際しての判断能力の向上等の観点から適切と認められるものについては、これに対する回答を書面により行い、その内容を公表す

ることとする。

(注) その他団体とは、生協法等その執行権限を有する法令の直接の適用を受ける、業種等を同じくする事業者が、共通の利益を増進することを主たる目的として、相当数結合した団体又はその連合体（当該団体に連合会等の上部団体がある場合には、原則として、最も上部の団体に限る。）をいう。

① 本手続きの対象となる照会の範囲

本手続きの対象となる照会は、以下の要件の全てを満たすものとする。

ア 特定の事業者の個別の取引等に係るものではない一般的な法令解釈に係るものであること（Ⅲ－１－６－３の法令適用事前確認手続（以下「ノーアクションレター制度」という。）の利用が可能でないこと）

イ 事実関係の認定を伴う照会でないこと

ウ 組合においては、照会内容が、組合に共通する取引等に係る照会であって、他の組合からの照会が予想される事項であること

エ 過去に公表された通知等により明らかになっているものでないこと

② 照会書面（電子的方法によるものも含む。）

本手続きの利用を希望する照会者からは、以下の内容が記載された照会書面の提出を受けるものとする。また、照会書面のほかに、照会内容及び上記①に記載した事項を判断するために、記載事項や資料の追加を要する場合には、照会者に対して照会書面の補正及び追加資料の提出を求めることとする。

ア 照会の対象となる法令の条項及び具体的な論点

イ 照会に関する照会者の見解及び根拠

ウ 照会及び回答内容が公表されることに関する同意

③ 照会窓口

照会組合を所管する行政庁とする。

④ 回答

ア 行政庁は、照会者からの照会書面が照会窓口に到達してから原則として２ヶ月以内に、照会者に対して回答を行うよう努めることとし、２ヶ月以内に回答できない場合には、照会者に対してその理由を説明するとともに、回答時期の目途を伝えることとする。

イ 回答書面には、以下の内容を付記することとする。「本回答は、照会対象法令を所管する立場から、照会書面に記載された情報のみを前提に、照会対象法令に関し、現時点における一般的な見解を示すものであり、個別具体的な事例への適用を判断するものではなく、また、もとより捜査機関の判断や司法判断を拘束しうるものではない。」

ウ 本手続きによる回答を行わない場合には、行政庁は、照会者に対し、その旨及び理由を説明することとする。

⑤ 公表

上記④の回答を行った場合には、行政庁は、速やかに照会及び回答内容をホームページ上に掲載して、公表することとする。

- (3) (2)に該当するもの以外のもので照会頻度が高いものなどについては、必要に応じ応接箋を作成した上で、関係部局に回覧し、担当課の各担当係に保存するものとする。
- (4) 照会者が照会事項に関し、行政庁からの書面による回答を希望する場合であって、Ⅲ－１－６－３（３）に照らしノーアクションレター制度の利用が可能な場合には、照会者に対し、ノーアクションレター制度を利用するよう伝えることとする。

### Ⅲ－１－６－３ 法令適用事前確認手続（ノーアクションレター制度）

ノーアクションレター制度とは、民間企業等が実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して、当該行為が特定の法令の規定の適用対象となるかどうかを、あらかじめ当該規定を所管する行政機関に確認し、その機関が回答を行うとともに、当該回答を公表する制度であり、厚生労働省では、厚生労働省における法令適用事前確認手続に関する訓令（平成 14 年 3 月 28 日厚生労働省訓第 29 号）を定めている。本項は、ノーアクションレター制度における事務手続を規定するものである。

#### (1) 照会窓口

照会窓口は、照会案件に係る法令を所管する行政庁とする。

#### (2) 照会書面受領後の流れ

照会書面を受領後は、回答を行う事案か否か、特に、以下の①ないし③について確認し、当制度の利用ができない照会の場合には、照会者に対しその旨を連絡する。また、照会書面の補正及び追加書面の提出等が必要な場合には、照会者に対し所要の対応を求めることができる。ただし、追加書面は必要最小限とし、照会者の過度な負担とならないよう努めることとする。

##### ① 照会の対象

民間企業等が、新規の事業や取引を具体的に計画している場合において、行政庁が本手続の対象としてホームページに掲げた所管の法律及びこれに基づく政省令等（以下「対象法令（条項）」という。）に関し、以下のような照会を行うものとする。

ア その事業や取引を行うことが、法令に基づく認可等を受ける必要があるかどうか。

イ その事業や取引を行うことが、法令に基づく届出等の必要があるかどうか。

ウ その事業や取引を行うことによって、法令に基づく不利益処分の適用の可能性があるかどうか。

エ その事業や取引を行うことに関し、直接に義務を課され又は権利を制限されることはないかどうか。

##### ② 照会者の範囲

照会者は、実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関して、対象法令（条項）の適用に係る照会を行う者及び当該者から依頼を受けた弁

護士等であって、下記③の記載要領を満たした照会書面を提出し、かつ、照会内容及び回答内容が公表されることに同意しているか。

③ 照会書面の記載要領

照会書面（電子的方法を含む。）は、下記の要件を満たしているものか。

ア 将来自らが行おうとする行為に係る個別具体的な事実が記載されていること。

イ 対象法令（条項）のうち、適用対象となるかどうかを確認したい法令の条項が特定されていること。

ウ 照会及び回答内容が公表されることに同意していることが記載されていること。

エ 上記イにおいて特定した法令の条項の適用に関する照会者の見解及びその根拠が明確に記述されていること。

④ 回答及び公表

ア 回答

照会を受けた課の長は、照会者からの照会書面が照会窓口に到達してから原則として 30 日以内に照会者に対する回答を行うものとする。ただし、次に掲げる場合には、照会者又はその代理人に対して、遅延なく、その理由及び回答時期の見通しを書面により通知するものとする。

（ア）慎重な判断を要する場合

（イ）事務処理能力を超える多数の照会がある等正当な理由がある場合。

また、照会書面の記載について補正を求めた場合にあっては、当該補正に要した日数は、回答期間に含まれないものとする。

イ 公表

行政庁は、照会及び回答の内容を、原則として回答を行ってから 30 日以内に全てホームページに掲載して公表する。ただし、照会者が、照会書に、公表の延期を希望する旨及びその理由並びに公表を希望する時期を付記している場合であって、その理由が合理的であると認められる等の場合には、回答から 30 日を超えて公開することができる。また、照会及び回答の内容のうち、行政機関の保有する情報の公開に関する法律（平成 11 年法律第 42 号）に定める不開示事由に該当しうる情報が含まれている場合、必要に応じ、これを除いて公表することができる。

### Ⅲ－１－７ 組合が提出する申請書等における記載上の留意点

組合等が提出する申請書等において、役員等の氏名を記載する際には、氏を改めた者においては、旧氏及び名を括弧書で併せて記載することができることに留意する。

なお、役員変更の届出書等に、既に旧氏及び名を併せて記載して提出している場合には、当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、当該書類以外の様式を含め、当該旧氏及び名のみを記載することができることに留意する。

## Ⅲ－２ 生協法等に係る事務処理

### Ⅲ－２－１ 子会社等

- 子会社等の業務範囲等については、以下のとおりとする。
- (注1) 組合又はその子会社が、国内の会社（当該組合の子会社を除く。）の株式等について、合算して、その基準議決権数（生協法第53条の17第1項又は第53条の19第1項に規定する基準議決権数をいう。以下同じ。）を超えて所有している場合の当該国内の会社（以下「特定出資会社」という。）が営むことができる業務は、共済事業兼業組合（生協法第53条の16第1項に規定する共済事業兼業組合をいう。以下同じ。）にあっては生協法第53条の16第1項第1号又は第2号、共済事業専門組合（生協法第53条の18第1項に規定する共済事業専門組合をいう。以下同じ。）にあっては、生協法第53条の18第1項第1号イ又はロに規定する業務を専ら営む会社及び同項第2号に掲げる会社が行うことができる業務の範囲内であり、かつ、規則、告示及び本指針に関する規準等を満たす必要があることに留意する。
- (注2) 子法人等及び関連法人等の判定に当たり、当該組合が、規則及び日本公認会計士協会監査委員会報告第60号「連結財務諸表における子会社及び関連会社の範囲の決定に関する監査上の取扱い」（平成10年12月8日付け）その他の一般に公正妥当と認められる会計の基準に従っているかにも留意する。
- (注3) 生協法第53条の16、生協法第53条の17、生協法第53条の18及び生協法第53条の19に規定する「会社」には、特別目的会社（例えば、資産の流動化、自己資本の調達を目的とするもの等）、組合、証券投資法人、パートナーシップ、LLCその他の会社に準ずる事業体（以下「会社に準ずる事業体」という。）を含まないが、会社に準ずる事業体を通じて子会社等の業務範囲規制、他業禁止の趣旨が潜脱されていないかに留意する。

### Ⅲ－２－１－１ 子会社等の業務の範囲

子会社等の業務の範囲については、以下の点に留意するものとする。

- (1) 組合の子会社が営む従属業務（生協法第53条の16第1項第1号又は生協法第53条の18第1項第1号イに規定する従属業務をいう。）については、Ⅱ－４－１等に沿って適切な対応を行っているか。
- (注) 従属業務を営む組合の子法人等又は関連法人等についても、告示第18条又は第21条に定める基準を満たす必要があることに留意する。なお、この場合において、「収入の額」は、告示と同様であることに留意する。
- (2) 共済事業兼業組合の子会社が営む付随・関連業務（生協法第53条の16第1項第2号に規定する業務をいう。）、共済事業専門組合の子会社が営む関連業務（生協法第53条の18第1項第1号ロに規定する業務をいう。）については、以下の範囲となっているか。
- ① 健康・福祉関連業務
- ア 健康関連業務は、例えば、屋内運動設備等の施設又はコールセンター等の機能を備え、専門指導員、医療専門者等を配置し、当該施設利用者に対し健康の維持・向上に寄与する業務がある。
- イ 福祉関連業務は、例えば、老人福祉施設等の高齢者福祉関連施設（サ

ービス付き高齢者向け住宅を含む。)の運営及び管理、高齢者福祉関連施設の入居者に対する給食業務・移送業務等、リハビリテーション機関(アスレチッククラブを含む。)の運営及び管理、健康・医療・介護等福祉に関するコンサルティング、取次ぎ及び調査研究、介護機器の開発・貸付け・販売、介護者の研修、高齢者等の訪問看護、在宅関連サービスがある。

② コンピューターソフトの販売

ソフトは主に(おおむね5割以上)当該組合の業務及び企業の財務、年金事務等に関連したものとなっているか。当該組合の業務と著しく乖離したソフトの販売が行われていないか(親組合が自己のために開発したソフトを他の事業者に提供すること(ソフトの一部の加工を含む。))は差し支えない。)

③ あっせん・紹介業務

あっせん又は紹介の業務の範囲が共済事業と関連のない業務となっていないか。あっせん・紹介の業務の範囲としては、例えば、主として自動車共済の共済契約者等を対象として行う自動車修理業者等のあっせん・紹介・手配、主として共済契約者等を対象として行う医療機関等のあっせん・紹介・手配がある。

④ リース業務

不動産を対象としたリース契約に当たっては、融資と同様の形態(いわゆるファイナンスリース)に限ることとし、一般向け不動産業務等の子会社対象会社が営むことができる業務以外の業務を行っていないか。

⑤ 投資助言業務

業務の特殊性、投資家保護の観点から、投資助言の範囲は、不動産、骨董品等は対象とせず、有価証券、金融商品としているか。

(3) 組合の特定子法人等(特定出資会社でない子法人等をいう。以下同じ。)及び特定関連法人等(特定出資会社でない関連法人等をいう。以下同じ。)については、以下のとおりとなっているか。ただし、会社に準ずる事業体については、この限りでない。

① 組合の特定子法人等及び特定関連法人等の業務の範囲については、子会社対象会社(生協法第53条の16第1項及び生協法第53条の18第1項に規定する子会社対象会社をいう。以下同じ。)の営むことができる業務の範囲内であり、かつ、規則、告示及び本指針に定める子会社に関する基準等を満たしているか。

② 従属業務を専ら営む組合の特定子法人等又は特定関連法人等であって、主として当該組合の特定出資会社又は他の特定子法人等若しくは特定関連法人等(以下「従属先法人等」という。)の営む業務のためにその業務を営んでいるものについて、従属先法人等からの収入の額の総収入の額に占める割合が100分の50を上回っている場合には、上記①に反しないものとして取り扱って差し支えない。

Ⅲ-2-1-2 組合の貸付金等に係る担保不動産の保有・管理会社(いわゆる自己

### 競落会社)の取扱い

いわゆる自己競落会社について、以下の点に留意した取扱いとなっているか。

- (1) 当該会社の業務は、以下に限られているか。
  - ① 組合が貸付金等の回収のために担保権を実行する必要がある場合（組合に係る担保不動産について第三者が競売の申立てを行う場合を含む。）に行う当該貸付金等に係る担保不動産の取得（競落による取得に限る。）
  - ② 買取会社が買い取った不動産担保付債権の回収のために担保権を実行する必要がある場合（買取会社に係る担保不動産について第三者が競売の申立てを行う場合を含む。）に、出資組合（会社の親組合をいう。）が買取会社に譲渡した不動産担保付債権に係る担保不動産の取得（競落による取得に限る。）
  - ③ 取得した不動産の保有・管理及び売却
- (2) 競落対象物件は出資組合又は買取会社の貸付金等に係る担保不動産であり、当該不動産の競落により組合又は買取会社に配当が見込まれるか。

（注）貸付金等には、組合が保証の履行により取得した求償権等の債権で当該不動産の被担保債権となっているもの及び買取会社の不動産担保付債権を含む。
- (3) その他
  - ① 会社は、宅地建物取引業法（昭和 27 年法律第 176 号）の規定により、同法第 3 条の免許を取得しているか。
  - ② 会社は取得した不動産ごとに収支・損益の分別管理を行っているか。
  - ③ 組合及び会社は、会社の財務の健全性が確保されるよう必要な措置を講じているか。

### Ⅲ－２－１－３ 組合の海外における子会社等の業務の範囲

- (1) 組合の海外における子会社等の業務の範囲についても、国内の子会社等と同様の業務範囲の考え方を適用し、子会社対象会社の営むことができる業務以外の業務を営むことのないよう留意する必要がある。

（注）海外における貸出債権回収のために担保権を実行する必要がある場合で、現地市場の状況から担保資産の売却が極めて困難であり、かつ、現地法制上、他に適切な処理方法が存在しないときに、管理子会社を設立して担保流れ資産の保有・管理を行うことは、この限りではない。

また、保険業を行う外国の会社が行う業務については、現地監督当局が容認するものは、保険業法の趣旨を逸脱しない限り原則として容認する。
- (2) 出資先外国法人として報告がなされたもの（当該出資先外国法人がその業務を行わせるために設立した会社及びこれらと同様の業務を営む会社を含む。）で、子会社対象会社の営むことができる業務以外の業務を現に営む子法人等又は関連法人等については、Ⅲ－２－１－１（３）①に準じて取り扱う。

（注）出資先外国法人とは、組合が海外の外国法人に経営支配又は経営参画の形態をもって出資するものをいう。

経営支配とは、組合が外国法人における議決権の過半数を実質的に所有（議決権のある株式又は出資の所有の名義が役員等組合以外の者となっても、組合が自己の計算で所有している場合を含む。）している場合（組合及び当該外国法人が他の外国法人における議決権の過半数を実質的に所有する場合又は当該外国法人が他の外国法人における議決権の過半数を実質的に所有している場合を含む。）をいう。

経営参画とは、組合が外国法人における議決権の 100 分の 50 以下を実質的に所有し、かつ、人事、資金、取引等の関係を通じて外国法人の財務及び営業の方針に対し重要な影響を与えることができる場合をいう。なお、「重要な影響を与えることができる場合」とは、当該外国における議決権の過半数を実質的に所有している出資者が他にいる場合は原則として該当しない。

### Ⅲ－２－２ 弊害防止措置

規則第 171 条に掲げる書面には、適正な共済募集を確保する観点から、以下の内容についての記載が含まれる必要がある。

- (1) 当該組合とその特定関係者に該当する保険会社とは別法人であること。
- (2) 当該組合が引き受ける共済契約は、当該保険会社が引き受ける保険契約ではなく、また保険契約者保護制度の対象となるものではないこと。
- (3) 当該組合は、その特定関係者に該当する保険会社の役職員に対して、組合が提供する共済商品の仕組み若しくは役務に関する評価、意見等を表明し、又はその共済商品の仕組み若しくは利点を強調すること等によって当該組合と共済契約者との間の契約の締結を補助させることはできないこと。
- (4) 共済代理店において、組合との間で共済契約を締結することを条件として当該組合の特定関係者が当該共済契約に係る共済契約者又は被共済者に対して信用を供与し又は信用の供与を約していることを知りながら、当該共済契約者に対して当該共済契約の申込みをさせる行為は、規則第 18 条第 3 号により禁止されていること。
- (5) 当該組合は、当該保険会社の顧客に関する非公開情報が当該組合が行う共済募集に利用されないことを確保するための措置を講じなければならない（当該非公開情報が共済契約の募集に利用されることにつき事前に当該顧客の書面による同意がある場合を除く。）とされていること。

### Ⅲ－２－３ 契約条件の変更

#### Ⅲ－２－３－１ 契約条件の変更の申出

- (1) 契約条件の変更の申出の承認

生協法第 53 条の 4 第 3 項に基づく契約条件の変更の申出の承認に当たっては、以下の点に留意することとする。

- ① 現時点では共済事業の継続が困難である状況にはないこと
  - ② 将来の業務及び財産の状況を予測した場合に、契約条件の変更を行わなければ、当該組合の財産をもって債務を完済することができない等、共済事業の継続が困難となりうるものが合理的に予測できること
- なお、このうち、上記②の予測に当たっては、

- ア. (ア) 金利、株価、為替レート等、金融経済動向に関わる事項
  - (イ) 新契約進展率、共済契約継続率、共済事故発生率等、共済契約に関わる事項
  - (ウ) 資産配分等、運用に関わる事項
- 等について客観的かつ妥当な前提を置くこと
- イ. 合併、事業譲渡、事業費削減、業務の再編成等、共済事業の継続のために取りうる経営改善方策の効果を織り込むこととする。

#### (2) 申出書の記載内容

生協法第 53 条の 4 第 1 項の規定による申出を行おうとするときに添付する規則第 214 条に規定する書類のうち、同条第 3 号に規定する「その他参考となるべき事項を記載した書類」には、上記 (1) ②に示された方法により作成された将来の業務及び財産の状況の予測、並びに当該予測に織り込まれた経営改善方策の内容に係る事項を含むものとする。

### Ⅲ－２－３－２ 共済調査人の選任

生協法第 53 条の 4 第 3 項の承認をした場合には、契約条件の変更の内容その他の事項を調査させるため、原則として、速やかに共済調査人を選任することとする。

共済調査人は、原則として、①アクチュアリー（法人を含む。）、②公認会計士、③弁護士のそれぞれから選任することとする。

### Ⅲ－２－３－３ 組合の対応

組合が、契約条件の変更の手続を進める場合には、以下の点に留意して、適切な対応が取られているか。

#### (1) 経営改善の取組み

契約条件の変更に当たっては、契約条件の変更に至った経緯に加え、契約条件の変更後に共済契約の確実な履行が行えるよう、合併、事業譲渡、事業費削減、業務の再編成等を含め経営改善方策を幅広く検討し、その結果講じることとした方策及びそれを織り込んだ将来の業務及び財産の状況の予測について、総会（又は総代会）及び共済契約者に明確かつ平易に説明を行っているか。

#### (2) 出資金の取扱い

契約条件の変更の対象となる共済契約者のみに負担を強いることのないよう、出資金の削減、金利減免、あるいは増額その他の方策を検討し、その結果講じることとした方策について、総会（又は総代会）及び共済契約者に明確かつ平易に説明を行っているか。

#### (3) 経営責任に関する事項

契約条件の変更後における経営体制について、その理由を含め、総会（又は総代会）及び共済契約者に明確かつ平易に説明を行っているか。

#### (4) 契約者割戻し等に関する方針

契約条件の変更に係る共済契約に関する契約者割戻しその他の金銭の支払

いに関する方針がある場合には、その内容について、総会（又は総代会）及び共済契約者に明確かつ平易に説明を行っているか。

### Ⅲ－２－３－４ 契約条件の変更に係る承認

#### （１）契約条件の変更の承認

生協法第 53 条の 13 第 1 項に基づく契約条件の変更の承認に当たっては、以下の点に留意することとする。

- ① 総会（又は総代会）に係る手続が適正に実施されたか。
- ② Ⅲ－２－３－３で示したそれぞれの事項について、共済契約者に対して明確かつ平易に説明が行われることとなっているか。
- ③ 当該組合において、十分な経営改善方策が講じられ、当該方策及び総会（又は総代会）において議決された契約条件の変更により、共済事業の継続が困難となる蓋然性が解消される見込みとなっているか。
- ④ 契約条件の変更が、特定の共済契約者にとって著しく公平性を欠くことその他共済契約者等の保護の見地から問題がないか。

#### （２）申出書の記載内容

生協法第 53 条の 13 第 1 項による承認を受けようとするときに添付する規則第 218 条に規定する書類のうち、同条第 5 号に規定する「その他参考となるべき事項を記載した書類」には、契約条件の変更と併せて講じられる経営改善方策の内容に係る事項を含むものとする。

### Ⅲ－２－４ 議決権の取得制限

（１）組合の子会社である金融商品取引業者が投資一任契約に基づき利用者のために議決権を行使し又は議決権の行使について指図を行う株式等に係る議決権は、生協法第 53 条の 19 において組合の子会社が取得し又は保有する議決権に含まれないことに留意する。

（２）生協法第 53 条の 19 において読み替えて準用する生協法第 53 条の 17 第 2 項ただし書の承認を行う場合で、その議決権の取得理由が規則第 229 条第 3 号に定める場合（いわゆるデット・エクイティ・スワップによる場合）には、生協法第 53 条の 19 において読み替えて準用する生協法第 53 条の 17 第 3 項に定める承認の条件である当該議決権のうち基準議決権数を超える部分の議決権を「速やかに処分すること」とは、「遅くとも当該会社の経営改善のための計画終了後速やかに処分すること」との趣旨であることに留意する。

（注）「計画終了」とは、当該計画期間を満了した場合、当該計画を計画期間よりも早期に達成した場合、当該会社が破綻又は実質的に破綻した場合及び当該計画を見直した場合をいう。

（３）生協法第 53 条の 19 において読み替えて準用する生協法第 53 条の 17 第 2 項の承認に当たっては、基準議決権数を超過し、かつ、1 年を超えて保有しようとする場合には、その都度承認申請が必要であるが、その超過理由が規則第 229 条第 9 号の「元本補てんのない信託に係る信託財産以外の財産における議決権数が基準議決権数以内となる場合における株式又は持分の取得」

の場合は、インデックス運用等の実態及び私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）上の運営との平仄も踏まえ、原則として以下の手続により、その届出受理、承認を行うこととする。なお、以下の取扱いについては、元本補てんのない信託に係る信託以外の財産において保有する議決権数が 10%以内の保有となっている場合にのみ適用することに留意する。

① 届出

規則第 254 条第 1 項第 17 号に基づく届出（以下「17 号届出」という。）は、毎事業年度の属する月の 2 月前の月の末日までに、当該事業年度の末日が属する月の 3 月前の月の末日時点の保有株数をもとに、翌事業年度に基準議決権数を超えて取得し、又は保有しようとする議決権について別紙様式 32 により行うものとする。また、規則第 254 条第 1 項第 19 号に基づく届出は、毎事業年度の開始日が属する月の末日までに、前事業年度の末日時点の保有株数をもとに、前事業年度に基準議決権数を超えて保有しなくなった議決権のうち当該事業年度に基準議決権数を超えて保有しようとしなない議決権について同様式により行うものとする。

② 承認（生協法第 53 条の 19 において読み替えて準用する生協法第 53 条の 17 第 2 項ただし書）

承認申請は、17 号届出を行った議決権のうち、その取得し、又は保有することとなった日から 1 年を超えて保有しようとするもの及び承認期限が到来するものについて、当該届出を行った事業年度の末日が属する月の前月の第 10 営業日までに申請を受理し、その翌月の第 7 営業日までに承認を行うものとする。承認に当たっては、原則として当該届出を行った事業年度の翌々事業年度の末日を期限とするものとする。

申請書の添付書類は、規則第 230 条によるものとする。

（注）17 号届出の後承認申請までの間に、当該届出を行わなかった国内の会社の議決権を翌年度に基準議決権数を超えて取得し、又は保有しようとするものとなった場合には、当該届出書に追記して再度 17 号届出を行えば当該申請の際に併せて申請を行うことができることとし、その他の議決権についてはその都度 17 号届出及び承認申請を行うよう求めるものとする。

### Ⅲ－２－５ 責任準備金対応債券

責任準備金対応債券は、日本公認会計士協会業種別監査委員会報告第 21 号『保険業における「責任準備金対応債券」に関する当面の会計上及び監査上の取扱い』（平成 12 年 11 月 16 日）に準じたものであるか。

### Ⅲ－２－６ 説明書類の作成・縦覧等

#### Ⅲ－２－６－１ 記載項目についての留意事項

規則第 209 条第 1 項第 2 号及び同第 211 条に規定する記載項目についての留意事項は、次のとおりとする。

（１）一般的な留意事項

- ① 各記載項目については、本指針に定めるもののほか、企業内容等の開示に関する内閣府令（昭和 48 年大蔵省令第 5 号）、連結財務諸表の用語、様式及び作成方法に関する規則（昭和 51 年大蔵省令第 28 号。以下「連結財務諸表規則」という。）等も参考として、適切かつ分かりやすい表示がなされているか。
  - ② 各記載項目について該当がない場合、注釈が必要な場合等には、その旨適切な表示がなされているか。
  - ③ 規則に定められた義務的な開示項目以外の情報を自主的・積極的に開示することは、何ら差し支えないことに留意する。
- (2) 個別の記載項目についての留意事項
- ① 「業務の運営の組織」については、組織図等を用いて系統的に分かりやすい説明がなされているか。
  - ② 「組合の主要な業務の内容」には、共済事業、保険募集業務、生協法第 10 条第 1 項各号に規定する区分ごとにその内容が記載されているか。
  - ③ 「直近の事業年度における事業の概況」には、業況、事業実績、資産運用、損益の状況等についての概括的な説明、組合が対処すべき課題等について説明されているか。
  - ④ 「保有契約高又は正味収入共済掛金の額」については、共済の種類ごとに記載されているか。
  - ⑤ 「リスク管理の体制」には、リスク内容、リスク管理に対する基本方針及び審査体制・内部監査体制・資産負債の総合的な管理体制等のリスク管理体制等について記載されているか。
  - ⑥ 「法令遵守の体制」には、法令遵守（コンプライアンス）に対する基本方針及び運営体制について記載されているか。
  - ⑦ 「貸倒引当金」については、一般貸倒引当金及び個別貸倒引当金に区別して記載されているか。
  - ⑧ 「組合及びその子会社等の主要な事業の内容及び組織の構成」については、主要な事業の内容、当該事業を構成しているグループ会社の当該事業における位置付け等について系統的に分かりやすい説明がなされるとともに、その状況が事業系統図等によって示されているか。
  - ⑨ 「当該組合及びその子法人等が二以上の異なる種類の事業を営んでいる場合の事業の種類ごとの区分に従い、当該区分に属する経常収益の額、経常剰余金又は経常損失金の額及び資産の額（以下この号において「経常収益等」という。）として算出したもの（各経常収益等の総額に占める割合が少ない場合を除く。）」については、連結財務諸表規則第 15 条の 2 第 1 項に規定する事業の種類別セグメント情報に準じた記載がなされているか。この場合の「各経常収益等の額の総額に占める割合が少ない場合」については、10%未満とする。

### Ⅲ－２－６－２ リスク管理債権の開示及び債務者区分に基づいて区分された債権の額の開示

#### (1) 開示区分

- ① 破綻先債権

規則第 209 条第 1 項第 6 号ロ（1）の「元本又は利息の支払の遅延が相当期間継続していることその他の事由により元本又は利息の取立て又は弁済の見込みがないものとして未収利息を計上しなかった貸付金」については、「金融機関の未収利息の取扱いについて」（昭和 41 年 9 月 5 日付け国税庁長官通達）に基づき未収利息を益金に算入しなかった場合等をいう。

## ② 延滞債権

ア 規則第 209 条第 1 項第 6 号ロ（2）の「債務者の経営再建又は支援を図ることを目的として利息の支払を猶予したもの」については、「金利棚上げにより未収利息を不計上とした貸付金」を指すものとする。

イ 「延滞債権」に「金利減免」が含まれるかどうかについては、金利減免後の利息回収状況により判断するものとし、金利減免後の未収利息について収益不計上が認められる場合には、「延滞債権」として開示対象債権に含まれることに留意する。

## ③ 貸付条件緩和債権

ア 規則第 209 条第 1 項第 6 号ロ（4）の「債務者に有利となる取決め」とは、債権者と債務者の合意によるものか法律や判決によるものであるかは問わないことに留意する。

また、その具体的な事例としては、例えば、次のような債権又はその組み合わせが考えられるが、これらに関わらず規則の定義に合致する貸付金は開示の対象となることに留意する。

### （ア）金利減免債権

約定条件改定時において、当該債務者と同等な信用リスクを有している債務者に対して、通常適用される新規貸出金利（以下「基準金利」という。）を下回る水準まで当初約定期間中の金利を引き下げた貸付金

### （イ）金利支払猶予債権

利息の支払を猶予した債権

### （ウ）経営支援先に対する債権

債権放棄などの支援を実施し、今後も再建計画の実施に際し必要となる支援の決定を行う方針を固めている債務者に対する貸付金

### （エ）元本返済猶予債権

約定条件改定時において、基準金利を下回る金利で元本の支払を猶予した貸付金

### （オ）一部債権放棄を実施した債権

私的整理における関係者の合意や会社更生、民事再生手続における認可決定等に伴い、元本の一部又は利息債権の放棄を行った貸付金の残額

### （カ）代物弁済を受けた債権

債務の一部弁済として、不動産や売掛金などの資産を債務者が債権者に引き渡した貸付金（担保権の行使による引渡しを含む。）の残債権

### （キ）債務者の株式を受け入れた債権

債務の一部弁済として、債務者の発行した株式を受領した貸付金の残債権。ただし、当初の約定に基づき貸付金を債務者の発行した株式に

転換した場合を除く。

(注) 上記の事例に係る判定に当たっては、例えば、以下の点に留意する。

- (i) 基準金利は経済合理性に従って設定されるべきであること。
- (ii) 個別債務者に関し、金利以外の手数料、配当等の収入、担保・保証等による信用リスクの減少、競争上の観点等の当該債務者に対する取引の総合的な採算を勘案して、当該貸付金に対して基準金利が適用される場合と実質的に同等の利回りが確保されているか否かを判定すること。

イ 過去において債務者の経営再建又は支援を図ることを目的として金利減免、利息支払猶予、債権放棄、元本返済猶予、代物弁済や株式の受領等を行った債務者に対する貸付金であっても、金融経済情勢等の変化等により新規貸付実行金利が低下した結果、又は当該債務者の経営状況が改善し信用リスクが減少した結果、当該貸付金に対して基準金利が適用される場合と実質的に同等の利回りが確保されていると見込まれる場合、又は当該債務者の債務区分が正常先となった場合には、当該貸付金は貸付条件緩和債権には該当しないことに留意する。

特に実現可能性の高い(注1)抜本的な(注2)経営再建計画(注3)に沿った金融支援の実施により経営再建が開始されている場合(注4)には、当該経営再建計画に基づく貸付金は貸付条件緩和債権には該当しないものと判断して差し支えない。

(注1) 「実現可能性の高い」とは、以下の要件を全て満たす計画であることをいう。

- (ア) 計画の実現に必要な関係者との同意が得られていること。
- (イ) 計画における債権放棄などの支援の額が確定しており、当該計画を超える追加的支援が必要と見込まれる状況でないこと。
- (ウ) 計画における売上高、費用及び利益の予測等の想定が十分に厳しいものとなっていること。

(注2) 「抜本的な」とは、おおむね3年(債務者企業の規模又は事業の特質を考慮した合理的な期間の延長を排除しない。)後の当該債務者の業況が良好であり、かつ、財務内容にも特段の問題がないと認められる状態となることをいう。

(注3) 中小企業再生支援協議会が策定支援した再生計画については、当該計画が(注1)及び(注2)の要件を満たしていると認められる場合に限り、「実現可能性の高い抜本的な経営再建計画」とであると判断して差し支えない。

(注4) 既存の計画に基づく経営再建が(注1)及び(注2)の要件をすべて満たすこととなった場合も、「実現可能性の高い抜本的な経営再建計画に沿った金融支援の実施により経営再建が開始されている場合」と同様とする。

なお、(注3)の場合を含め、(注1)及び(注2)の要件を当初すべて満たす計画であっても、その後、これらの要件を欠く

こととなり、当該計画に基づく貸付金に対して基準金利が適用される場合と実質的に同等の利回りが確保されていないと見込まれるようになった場合には、当該計画に基づく貸付金は貸付条件緩和債権に該当することとなることに留意する。

(2) 債務者区分に基づいて区分された債権の額として開示対象となる債権

規則第 209 条第 1 項第 6 号ハ本文において、債権として掲げられている未収利息及び仮払金とは、具体的に以下のものを指すこととする。

① 未収利息とは、貸付有価証券又は貸付金に係る未収利息

② 仮払金とは、貸付金に準ずる仮払金

(3) 債務者区分に基づいて区分された債権の開示区分

規則第 209 条第 1 項第 6 号ハに定める基準に従い、以下のとおり区分する。

ただし、その際には、以下に掲げる基準を機械的・画一的に適用するのではなく、債務者の実態的な財務内容、資金繰り、収益力等により、その返済能力を検討し、債務者に対する貸付条件及びその履行状況を確認の上、業種等の特性を踏まえ、事業の継続性と収益性の見通し、キャッシュフローによる債務償還能力、経営改善計画等の妥当性、金融機関等の支援状況等を総合的に勘案した上で、区分することが適当である。

(注 1) 債務者区分に基づいて区分された債権の開示対象についても、規則第 209 条第 1 項第 6 号ハに定める基準に従う。

(注 2) 債務者区分に当たっては、急激な経営環境の変化により資本の充実が必要となった企業に対する支援において、貸付けの条件の変更等だけでなく、資本性借入金や出資等も活用し、企業の経営改善等につなげていくことが強く求められることにも留意する。

※ 「資本性借入金」とは、貸出条件が資本に準じた十分な資本的性質が認められる借入金として、債務者の評価において、資本とみなして取り扱うことが可能なものをいう。なお、あくまでも借入金の実態的な性質に着目したものであり、債務者の属性（企業の規模等）、債権者の属性（金融機関、事業法人、個人等）や資金用途等により制限されるものではなく、基本的には、償還条件、金利設定、劣後性といった観点から、資本類似性が判断される。一般に、

(i) 償還条件については、契約時における償還期間が5年を超え、期限一括償還又は同等に評価できる長期の据置期間が設定されていること、

(ii) 金利設定については、資本に準じて配当可能利益に応じた金利設定となっていること（業績連動型など、債務者が厳しい状況にある期間は、これに応じた金利負担が抑えられるような仕組みが講じられていること）、

(iii) 劣後性については、法的破綻時の劣後性が確保されていること（又は、少なくとも法的破綻に至るまでの間において、他の債権に先んじて回収されない仕組みが備わっていること）、  
が求められると考えられる。

## ① 破産更生債権及びこれらに準ずる債権

破産更生債権及びこれらに準ずる債権とは、「破産手続開始、更生手続開始、再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権」をいい、破産、清算、会社更生、民事再生、手形交換所の取引停止処分等の事由により経営破綻に陥っている債務者のほか、深刻な経営難の状態にあり、再建の見通しが無い状況にあると認められるなど実質的に経営破綻に陥っている債務者に対する債権である。

なお、特定債務等の調整の促進のための特定調停に関する法律（平成 11 年法律第 158 号）の規定による特定調停の申立てについては、申立が行われたことをもって経営破綻に陥っているものとはしないこととし、当該債務者の経営実態を踏まえて判断する。具体的には、事業を形式的に継続しているが、財務内容において多額の不良債権を内包し、あるいは債務者の返済能力に比して明らかに過大な借入金が残存し、実質的に大幅な債務超過の状態に相当期間陥っており、事業好転の見通しが無い状況、天災、事故、経済情勢の急変等により多大な損失を被り（あるいは、これらに類する事由が生じており）、再建の見通しが無い状況で、元金又は利息について実質的に長期間延滞（原則として 6 月以上延滞しており、一過性の延滞とは認められないものをいう。）している債務者や、自主廃業により営業所を廃止しているなど、実質的に営業を行っていないと認められる債務者に対する債権が含まれる。

このほか、経営改善計画等の進捗状況が計画を大幅に下回っており、今後も急激な業績の回復が見込めず、経営改善計画等の見直しが行われていない場合、又は一部の取引金融機関において経営改善計画等に基づく支援を行うことについて合意が得られない場合で、今後、経営破綻に陥る可能性が確実と認められる債務者については、「深刻な経営難の状態にあり、再建の見通しが無い状況にある」ため、破産更生債権及びこれらに準ずる債権に該当するものと判断して差し支えない。

## ② 危険債権

危険債権とは、「債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権」をいい、現状、経営破綻の状況にはないが、経営難の状態にあり、経営改善計画等の進捗状況が芳しくなく、今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者（金融機関等の支援継続中の債務者を含む。）に対する債権である。具体的には、現状、事業を継続しているが、実質債務超過の状態に陥っており、業況が著しく低調で貸付金が延滞状態にあるなど元本及び利息の最終の回収について重大な懸念があり、従って損失の発生の可能性が高い状況で、今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者に対する債権をいう。

なお、会社更生法、民事再生法等の規定による更生計画等の認可決定が行われた債務者に対する債権については、危険債権と判断して差し支えない。

さらに、更生計画等の認可決定が行われている債務者については、以下の要件のいずれかを満たしている場合には、更生計画等が合理的であり、その

実現可能性が高いものと判断し、当該債務者に対する債権は要管理債権又は正常債権に該当するものと判断して差し支えない。

ア 更生計画等の認可決定後、当該債務者が、原則として概ね5年以内に、業況が良好であり、かつ、財務内容にも特段の問題がないと認められる状態（当該債務者が金融機関等の再建支援を要せず、自助努力により事業の継続性を確保することが可能な状態となる場合は、金利減免・棚上げを行っているなど貸付条件に問題のある状態、元本返済若しくは利息支払いが事実上延滞しているなど履行状況に問題がある状態のほか、業況が低調ないしは不安定な債務者又は財務内容に問題がある状態など今後の管理に注意を要する状態を含む。）となる計画であり、かつ、更生計画等が概ね計画どおりに推移すると認められること。

イ 当該債務者が、5年を超え概ね10年以内に、業況が良好であり、かつ、財務内容にも特段の問題がないと認められる状態（当該債務者が金融機関等の再建支援を要せず、自助努力により事業の継続性を確保することが可能な状態となる場合は、金利減免・棚上げを行っているなど貸付条件に問題のある状態、元本返済若しくは利息支払いが事実上延滞しているなど履行状況に問題がある状態のほか、業況が低調ないしは不安定な債務者又は財務内容に問題がある状態など今後の管理に注意を要する状態を含む。）となる計画であり、かつ、更生計画等の認可決定後一定期間が経過し、更生計画等の進捗状況が概ね計画以上であり、今後も概ね計画どおりに推移すると認められること。

### ③ 要管理債権

要管理債権とは、金利減免・棚上げを行っているなど貸付条件に問題のある債務者、元本返済若しくは利息支払いが事実上延滞しているなど履行状況に問題がある債務者のほか、業況が低調ないしは不安定な債務者又は財務内容に問題がある債務者など今後の管理に注意を要する債務者に対する債権のうち、「三月以上延滞債権及び貸付条件緩和債権」をいう。

なお、形式上は延滞が発生していないものの、実質的に3月以上延滞している債権も、要管理債権に該当する。実質的な延滞債権となっているかどうかは、返済期日近くに実行された貸付金の資金使途が元金又は利息の返済原資となっていないか等により判断する。金融機関等の支援を前提として経営改善計画等が策定されている債務者については、以下の全ての要件を充たしている場合には、経営改善計画等が合理的であり、その実現可能性が高いものと判断し、当該債務者に対する債権は要管理債権又は正常債権に該当するものと判断して差し支えない（当該計画を「合理的かつ実現可能性の高い経営改善計画」という。）。

このほか、債務者が制度資金を活用して経営改善計画等を策定しており、当該経営改善計画等が国又は都道府県の審査を経て策定されている場合には、債務者の実態を踏まえ、国又は都道府県の関与の状況等を総合的に勘案して判断する。本基準は、あくまでも経営改善計画等の合理性、実現可能性を検証するための目安であり、債権区分を検討するに当たっては、本基準を機械的・画一的に適用すべきものではない。

ア 経営改善計画等の計画期間が原則として概ね5年以内であり、かつ、計画の実現可能性が高いこと。ただし、経営改善計画等の計画期間が5年を超え概ね10年以内となっている場合で、経営改善計画等の策定後、経営改善計画等の進捗状況が概ね計画どおり（売上高等及び当期利益が事業計画に比して概ね8割以上確保されていること）であり、今後も概ね計画どおりに推移すると認められる場合を含む。

イ 計画期間終了後の当該債務者の業況が良好であり、かつ、財務内容にも特段の問題がないと認められる状態（ただし、計画期間終了後の当該債務者が金融機関等の再建支援を要せず、自助努力により事業の継続性を確保することが可能な状態となる場合は、金利減免・棚上げを行っているなど貸付条件に問題のある状態、元本返済若しくは利息支払いが事実上延滞しているなど履行状況に問題がある状態のほか、業況が低調ないしは不安定な債務者又は財務内容に問題がある状態など今後の管理に注意を要する状態を含む。）となる計画であること。

ウ 全ての取引金融機関等において、経営改善計画等に基づく支援を行うことが合意されていること。ただし、単独で支援を行うことにより再建が可能な場合又は一部の取引金融機関等が支援を行うことにより再建が可能な場合は、当該支援金融機関等が経営改善計画等に基づく支援を行うことについて合意されていれば足りるものと判断する。

エ 金融機関等の支援の内容が、金利減免、融資残高維持等に止まり、債権放棄、現金贈与などの債務者に対する資金提供を伴うものではないこと。ただし、経営改善計画等の開始後、既に債権放棄、現金贈与などの債務者に対する資金提供を行い、今後はこれを行わないことが見込まれる場合、及び経営改善計画等に基づき今後債権放棄、現金贈与などの債務者に対する資金提供を計画的に行う必要があるが、既に支援による損失見込額を全額引当金として計上済で、今後は損失の発生が見込まれない場合を含む。なお、制度資金を利用している場合で、当該制度資金に基づく国が補助する都道府県の利子補給等は債権放棄等には含まれないことに留意する。

#### ④ 正常債権

正常債権とは、「債務者の財政状態及び経営成績に特に問題がないものとして、破産更生債権及びこれらに準ずる債権、危険債権、要管理債権以外のものに区分される債権」をいう。なお、国、地方公共団体及び被管理金融機関に対する債権は正常債権に該当する。

### Ⅲ－２－６－３ 説明書類の縦覧場所等について

組合が生協法第53条の2に規定する説明書類を公衆の縦覧に供する「事務所」については、次のような場所等に備え置くよう十分配慮されているか。

(1) 組合の役職員が共済契約者等に応接できるスペースを有し、かつ、組合の業務上の組織とされている店舗等をいうものとする。

(注) コンピュータセンター、福利厚生施設等は含まない。

(2) 公衆の縦覧に供する時間については、当該縦覧場所における業務時間として差し支えない。

- (3) 縦覧場所の組織上の性質から、例えば職員等が当該場所に不在になる場合においては、縦覧が可能な時間帯を表示する等の措置が講じられているか。
- (4) 居住の用に供している場所と異なる場所において共済契約者等に応接できるスペースを有する主要な共済代理店においても、組合の説明書類を備え置き、公衆の縦覧に供するなど、事務所と同程度の開示がなされるよう指導が行われているか。

(注) 「主要な共済代理店」について、その範囲及び取扱いに関する内部規程を設けるなどの措置が講じられているか。

#### Ⅲ－２－６－４ 説明書類に関して簡易な補助資料を作成する場合の留意事項

組合が、説明書類に関して簡易な補助資料（パンフレット等）を作成する場合には、当該補助資料の内容について、一部の指標を取り出すこと等によって全体が優良であるかのように表示することのないよう配慮されたものとなっているか。

#### Ⅲ－２－７ 支払余力比率の計算

支払余力比率の正確性等については、規則第 166 条の 2 及び第 166 条の 3 の規定に基づき、告示第 4 条の 3 から第 4 条の 5 までの規定の趣旨を十分に踏まえ、以下の点に留意して確認するものとし、問題がある場合にはその内容を通知し、注意を喚起するものとする。

##### Ⅲ－２－７－１ 届出書の記載内容のチェック

規則第 254 条第 1 項第 22 号に規定する劣後特約付金銭消費貸借（以下「劣後ローン」という。）による借入れの届出があった場合において、これが共済金等の支払能力の充実に資するものとして適格であるかについて確認するためには、以下の点に留意するものとする。

- (1) 少なくとも破産といった劣後状態が生じた場合には、劣後債権者の支払いの請求権の効力が一旦停止し、上位債権者が全額の支払いを受けることを条件に劣後債権者の支払い請求権の効力を発生する、という条件付債権として法律構成することにより、結果的に上位債権者を優先させる契約内容である旨の記載があるか。
- (2) 上位債権者に不利となる変更、劣後特約に反する支払いを無効とする契約内容である旨の記載があるか。
- (3) 債務者の任意（オプション）による償還については、行政庁への届出が必要であるとされる契約内容である旨の記載があるか。

##### Ⅲ－２－７－２ 出資の安定性・適格性等の確認

- (1) 告示第 4 条の 3 第 10 項に定める「ステップ・アップ金利が過大なものである」かどうかは以下の条件に照らして判断するものとする。
  - ① 契約時から 5 年を経過する日までの期間において、ステップ・アップ金利を上乗せしていないこと。
  - ② 『「150 ベーシス・ポイント」から「当初の金利のベースとなるインデックス

とステップ・アップ後の金利のベースとなるインデックスとの間のスワップ・スプレッド」を控除した値』ないしは『「当初の信用スプレッドの 50%」から「当初の金利のベースとなるインデックスとステップ・アップ後の金利のベースとなるインデックスとの間のスワップ・スプレッド」を控除した値』以下となっているか。ただし、告示第 4 条の 3 第 6 項に規定する特定負債性資本調達手段においては、上記「150 ベーシス・ポイント」を「100 ベーシス・ポイント」と読み替えるものとする。

③ スワップ・スプレッドは、届出日ではなく価格決定時における当初参照証券・金利とステップ・アップ後の参照証券・金利との値付けの差により計算されるものであるが、これが確実に上記②の範囲内となるよう計画されたものとなっているか。

(2) 出資等の調達を行った組合が、当該出資等の出資者等に対して迂回融資等により、その原資となる貸付けを行っていないか。

### Ⅲ－２－７－３ 支払余力比率の計算に際しての確認

(1) 資産の流動化が行われた場合には、法形式上の譲渡に該当する場合であっても、リスクの移転が譲受者に完全に行われている等、実質的な譲渡が行われているか。

(2) 告示第 4 条の 3 第 4 項第 3 号における「これらに準ずるものの額」とは、資本の部に計上される任意積立金のうちリスク対応財源以外のものの額を指すこととするが、これに該当しているか。

(3) 告示第 4 条の 5 第 7 項第 1 号及び第 2 号における「意図的に取引を行っている」と認められる場合には、当該意図的にやっている」と認められる取引」について、適正な控除が行われているか。

(注) 例えば、年度末時点での取引残高が当該年度の各月末時点での取引残高の平均値を大きく上回っている場合や、年度末時点での現物資産の保有残高に対するデリバティブ取引の取引残高の割合（以下、「カバー率」という。）が当該年度の各月末時点でのカバー率の平均値を大きく上回っている場合において、その理由等を聴取することとする。

### Ⅲ－２－７－４ 期限前弁済の届出受理に際してのチェック

規則第 254 条第 1 項第 23 号に規定する劣後ローンの期限前弁済に係る届出を受理しようとする時は、告示の趣旨を十分に踏まえるとともに、当該届出組合における期限前弁済後の支払余力比率がなお十分な水準を維持しているかどうか、特に留意するものとする。

## Ⅲ－３ 行政指導等を行う際の留意点等

### Ⅲ－３－１ 行政指導等を行う際の留意点

組合に対して、行政指導等（行政指導等とは行政手続法第 2 条第 6 号にいう行政指導に加え、行政指導との区別が必ずしも明確ではない情報提供、相談、助言等の行政行為を含む。）を行うに当たっては、行政手続法等の法令等に沿って適正に行うものとする。特に行政指導を行う際には、以下の点に留意す

る。

(1) 一般原則（行政手続法第 32 条）

① 行政指導の内容があくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されているか。例えば、以下の点に留意する。

ア 行政指導の内容及び運用の実態、担当者の対応等について、相手方の理解を得ているか。

イ 相手方が行政指導に協力できないとの意思を明確に表明しているにもかかわらず、行政指導を継続していないか。

② 相手方が行政指導に従わなかったことを理由として不利益な取扱いをしてはいないか。

ア 行政指導に従わない事実を法律の根拠なく公表することも、公表することにより経済的な損失を与えるなど相手方に対する社会的制裁として機能するような状況の下では、「不利益な取扱い」に当たる場合があることに留意する。

イ 行政指導を行う段階においては処分権限を行使するか否かは明確でなくても、行政指導を行った後の状況によっては処分権限行使の要件に該当し、当該権限を行使することがあり得る場合に、そのことを示して行政指導をすること自体を否定するものではない。

(2) 申請に関連する行政指導（行政手続法第 33 条）

申請者が当該行政指導に従う意思がない旨を表明したにもかかわらず当該行政指導を継続すること等により当該申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

① 申請者が、明示的に行政指導に従わない旨の意思表示をしていない場合であっても、行政指導の経緯や周囲の客観情勢の変化等を勘案し、行政指導の相手方に拒否の意思表示がないかどうかを判断する。

② 申請者が行政指導に対応している場合でも、申請に対する判断・応答が留保されることについても任意に同意しているとは必ずしもいえないことに留意する。

例えば、以下の点に留意する。

ア 申請者が行政指導に従わざるを得ないようにさせ、申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

イ 申請者が行政指導に従わない旨の意思表示を明確には行っていない場合、行政指導を行っていることを理由に申請に対する審査・応答を留保していないか。

ウ 申請者が行政指導に従わない意思を表明した場合には、行政指導を中止し、提出された申請に対し、速やかに適切な対応をしているか。

(3) 許認可等の権限に関連する行政指導（行政手続法第 34 条）

許認可等をする権限又は許認可等に基づく処分をする権限を行使することができない場合又は行使する意思がない場合にもかかわらず、当該権限を行使し得る旨を殊更に示すことにより相手方に当該行政指導に従う事を余儀なくさせていないか。

例えば、以下の点に留意する。

- ① 許認可等の拒否処分をすることができないにもかかわらず、できる旨を示して一定の作為又は不作為を求めているか。
  - ② 行政指導に従わなければすぐにでも権限を行使することを示唆したり、何らかの不利益な取扱いを行ったりすることを暗示するなど、相手方が行政指導に従わざるを得ないように仕向けてはいないか。
- (4) 行政指導の方式（行政手続法第 35 条）
- ① 行政指導を行う際には、相手方に対し、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を明確に示しているか。  
例えば、以下の点に留意する。  
ア 相手方に対して求める作為又は不作為の内容を明確にしているか。  
イ 当該行政指導をどの担当者の責任において行うものであるかを示しているか。  
ウ 個別の法律に根拠を有する行政指導を行う際には、その根拠条項を示しているか。  
エ 個別の法律に根拠を有さない行政指導を行う際には、当該行政指導の必要性について理解を得るため、その趣旨を伝えているか。
  - ② 行政指導について、相手方から、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を記載した書面の交付を求められた時は、行政上特別の支障がない限り、原則としてこれを交付しているか（ただし、行政手続法第 35 条第 3 項各号に該当する場合を除く。）。  
ア 書面の交付を求められた場合には、できるだけ速やかに交付することが必要である。  
イ 書面交付を拒みうる「行政上の特別の支障」がある場合とは、書面が作成者の意図と無関係に利用、解釈されること等により行政目的が達成できなくなる場合など、その行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を書面で示すことが行政運営上著しい支障を生じさせる場合をいう。  
ウ 単に処理件数が大量であるだけの場合や単に迅速に行う必要がある場合であることをもって、「行政上特別の支障」がある場合に該当するとはいえないことに留意する。

### Ⅲ－３－２ 面談等を行う際の留意点

職員が組合の役職員等と面談等（面談、電話、電子メール等によるやりとりをいう。以下同じ。）を行うに際しては、下記の事項に留意するものとする。

- (1) 面談等に参加する職員は、常に綱紀及び品位を保持し、穏健冷静な態度で臨んでいるか。
- (2) 面談等の目的、相手方の氏名・所属等を確認しているか。
- (3) 面談等の方法、面談等を行う場所、時間帯、参加している職員及び相手方が、面談等の目的・内容からみてふさわしいものとなっているか。
- (4) 面談等の内容・結果について双方の認識が一致するよう、必要に応じ確認しているか。特に、面談等の内容・結果が守秘義務の対象となる場合には、そのことが当事者双方にとって明確となっているか。
- (5) 面談等の内容が上司の判断を仰ぐ必要のある場合において、状況に応じあ

らかじめ上司の判断を仰ぎ、又は事後にすみやかに報告しているか。また、同様の事案について複数の相手方と個別に面談等を行う場合には、行政庁の対応の統一性・透明性に配慮しているか。

### Ⅲ－４ 行政処分を行う際の留意点

#### Ⅲ－４－１ 行政処分（不利益処分）に関する基本的な事務の流れについて

##### Ⅲ－４－１－１ 行政処分

行政庁が組合に行う主要な行政処分（行政手続法第 2 条第 4 号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①生協法第 94 条の 2 に基づく業務改善命令又は生協法第 95 条に基づく必要措置を採るべき旨の命令、②生協法第 94 条の 2 に基づく業務停止命令、③生協法第 95 条に基づく業務停止命令、④生協法第 95 条に基づく解散命令等があるが、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。

#### (1) 生協法第 93 条の 3 に基づく報告徴求

① オンサイトの立入検査や、オフサイト・モニタリング（ヒアリング、不祥事件届出書など）を通じて、組合のリスク管理態勢、法令等遵守態勢、経営管理態勢等に問題があると認められる場合においては、生協法第 93 条の 3 に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めることとする。

② 報告を検証した結果、さらに精査する必要があると認められる場合においては、生協法第 93 条の 3 に基づき、追加報告を求めることとする。

#### (2) 生協法第 93 条の 3 に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

① 上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、組合の自主的な改善への取組を求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記（1）において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。

② 必要があれば、生協法第 93 条の 3 に基づき、定期的なフォローアップ報告を求める。

#### (3) 生協法第 94 条の 2 に基づく業務改善命令又は生協法第 95 条に基づく必要措置を採るべき命令等

上記（1）の報告（追加報告を含む。）を検証した結果、例えば、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が認められる場合、又は、組合の自主的な取組では業務改善が図られないと認められる場合などにおいては、生協法第 94 条の 2 又は生協法第 95 条に基づき、業務の改善計画の提出とその実行又は必要措置を採るべき旨を命じることを検討する。

#### (4) 生協法第 94 条の 2 に基づく業務停止命令

上記（3）の業務改善命令を発出する際、業務の改善に一定期間を要し、その間、当該業務改善に専念させる必要があると認められる場合においては、生協法第 94 条の 2 第 2 項に基づき、改善期間を勘案した一定の期限を付して全部又は一部の業務の停止を命じることを検討する。

#### (5) 生協法第 95 条に基づく業務停止命令

上記（1）の報告（追加報告を含む。）を検証した結果、重大な法令等の

違反又は公益を害する行為などに対しては、生協法第 95 条に基づき、全部又は一部の業務の停止を命じることを検討する。併せて、生協法第 94 条の 2 又は生協法第 95 条に基づき、法令等遵守態勢に係る内部管理態勢の確立等を命じることを検討する。

(6) 生協法第 95 条に基づく解散命令

上記(1)の報告(追加報告を含む。)を検証した結果、重大な法令等の違反又は公益を害する行為が多数認められる等により、今後の業務の継続が不適当と認められる場合においては、生協法第 95 条に基づく解散命令を検討する。

なお、(3)から(6)の行政処分を検討する際には、以下の①から③までに掲げる要因を勘案するとともに、それ以外に考慮すべき要素がないかどうかを吟味することとする。

① 当該行為の重大性・悪質性

ア 公益侵害の程度

組合が、例えば、利用者の財務内容の適切な開示という観点から著しく不適切な仕組みを開発・提供し、金融市場に対する信頼性を損なうなど公益を著しく侵害していないか。

イ 利用者被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

ウ 行為自体の悪質性

例えば、利用者から多数の苦情を受けているのにもかかわらず、引き続き同様の仕組みを推進し続ける行為を行うなど、組合の行為が悪質であったか。

エ 当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

オ 故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

カ 組織性の有無

当該行為が現場の推進担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。

キ 隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

ク 反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

ア 代表理事や理事会の法令等遵守に関する認識や取組は十分か。

- イ 内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。
- ウ コンプライアンス部門やリスク管理部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。
- エ 業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、組織内教育が十分になされているか。

③ 軽減事由

以上の他に、行政による対応に先行して、組合自身が自主的に利用者保護のために所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。

### III-4-1-2 生協法第 94 条の 2 等に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務の解除

生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出する場合には、当該命令に基づく組合の業務改善に向けた取組をフォローアップし、その改善努力を促すため、原則として、当該組合の提出する業務改善計画の履行状況の報告を求めることとなっているが、以下の点に留意するものとする。

- ① 生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出している組合に対して、当該組合の提出した業務改善命令の履行状況について、期限を定めて報告を求めている場合には、期限の到来により、当該組合の報告義務は解除される。
- ② 生協法第 94 条の 2 に基づき業務改善命令又は生協法第 95 条に基づき必要措置を採るべき旨の命令を発出している組合に対して、当該組合の提出した業務改善命令の履行状況について、期限を定めることなく継続的に報告を求めている場合には、業務改善命令を発出する要因となった問題に関して、業務改善命令に沿って十分な改善措置が講じられたと認められるときには、当該計画の履行状況の報告義務を解除するものとする。その際、当該報告等により把握した改善への取組状況に基づき、解除の是非を判断するものとする。

### III-4-2 行政手続法との関係等

#### (1) 行政手続法との関係

行政手続法第 13 条第 1 項第 1 号に該当する不利益処分をしようとする場合には聴聞を行い、同項第 2 号に該当する不利益処分をしようとする場合には弁明の機会を付与しなければならないこと（不利益処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

また、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合には同法第 8 条、不利益処分をする場合には同法第 14 条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（許認可等を拒否する処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

その際、単に根拠規定を示すだけでなく、いかなる事実関係に基づき、いかなる法令・基準を適用して処分がなされたかを明らかにすること等が求められていることに留意する。

## (2) 行政不服審査法との関係

不服申立てをすることができる処分をする場合には、行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）第 82 条に基づき、不服申立てをすることができる旨等を書面で教示しなければならないことに留意する。

## (3) 行政事件訴訟法との関係

取消訴訟を提起することができる処分をする場合には、行政事件訴訟法（昭和 37 年法律第 139 号）第 46 条に基づき、取消訴訟の提起に関する事項を書面で教示しなければならないことに留意する。

### Ⅲ－５ 意見交換制度

#### Ⅲ－５－１ 意義

不利益処分（行政手続法第 2 条第 4 号にいう不利益処分をいう。）を行おうとする場合、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続の前に、組合からの求めに応じ、監督当局と組合との間で、複数のレベルにおける意見交換を行うことで、行おうとする処分の原因となる事実及びその重大性等についての認識の共有を図ることが有益である。

#### Ⅲ－５－２ 監督手法・対応

生協法第 93 条の 3 に基づく報告徴求に係るヒアリング等の過程において、自組合に対して不利益処分が行われる可能性が高いと認識した組合から、当局の職員と当該組合の役職員との間の意見交換の機会の設定を求められた場合（注）であって、当局が当該組合に対して聴聞又は弁明の機会の付与を伴う不利益処分を行おうとするときは、緊急に処分をする必要がある場合を除き、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行う前に、行おうとする不利益処分の原因となる事実及びその重大性等についての意見交換の機会を設けることとする。

（注）組合からの意見交換の機会の設定の求めは、当局が、当該不利益処分の原因となる事実についての生協法第 93 条の 3 に基づく報告書等を受理したときから、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行うまでの間になされるものに限る。

### Ⅳ 共済事業規約の認可に係る審査上の留意点等

共済事業規約の設定又は変更若しくは廃止の審査に当たっては、効率化、明確化及び透明化の観点から、共済事業規約の認可に係る審査上の留意点等を公表し、順次改訂のうえ現在に至っている。

組合から生協法第 26 条の 3 第 1 項又は第 40 条第 5 項の規定に基づき、共済事業規約の設定又は変更若しくは廃止に係る認可申請が行われた場合の審査に当たっては、特に以下の点に留意することとする。

なお、平成 22 年 4 月より保険法が施行されており、その中で共済契約者等を保護するための規定の整備等が行われたところ。保険法の規定を踏まえた商品審査を引き続き行っていくとともに、審査上の留意点等については、より効率化、明確化及び透明化を図る観点から適時に改訂を行っていくこととする。

#### IV-1 審査要領

- (1) 共済事業規約の設定又は変更の認可を行う場合には、次に掲げる要件（変更の認可にあつては、①及び②を除く。）に適合するか慎重に審査するものとする。
- ① 当該組合が共済事業を健全かつ効率的に遂行するに足りる財産的基礎を有し、かつ、収支の見込みが良好であること。
  - ② 当該組合が、その人的構成等に照らして、共済事業を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験を有し、かつ、十分な社会的信用を有する者であること。
  - ③ 規則第 55 条又は第 56 条に規定する記載事項が共済事業規約に記載されていること。
  - ④ 共済事業規約に記載された事項のうち事業の実施方法、共済契約又は共済掛金に係るものが次に掲げる基準に適合するものであること。
    - ア 共済契約の内容が、共済契約者等の保護に欠けるおそれのないものであること。
    - イ 共済契約の内容に関し、特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。
    - ウ 共済契約の内容が、公の秩序又は善良の風俗を害する行為を助長し、又は誘発するおそれのないものであること。
    - エ 共済契約者等の権利義務その他共済契約の内容が、共済契約者等にとって明確かつ平易に定められたものであること。
    - オ 共済掛金及び責任準備金の額の算出方法が、合理的かつ妥当なものであり、また特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。
  - ⑤ 決定手続は、生協法第 40 条、第 41 条及び第 46 条等に照らし適法に行われていること。
- (2) 共済事業規約の設定又は変更の認可に際しては、当該事業の確実な実施を図るため、上記（1）の要件を確保するために必要最小限の条件を付すことができる。

##### IV-1-1 保障内容

- (1) 保障内容が共済契約者等の需要及び利便に適合しているか。
- (2) 適正な死亡率や発生率が組み込まれているか、保障の内容が偶然性及び損害のてん補性を有しているかなど、共済性の有無に係る検討が十分行われているか。
- (3) 支払事由に比して極端に高額な共済金が支払われるものや免責事由が極端に少ないもの、あるいは実損額を上回る共済金が支払われるものなどについては、射倖性が高いものとなっていたり、モラルリスクが生じやすいものとなっていないか、検討が十分に行われているか。
- (4) 支払事由が明確なものとなっているか。
  - (注) 共済事業の種類及び共済期間等が、以下のとおりとなっていることに留意する必要がある。

① 共済事業の種類が、以下に掲げるいずれかであること。

- ア 死亡
- イ 生存
- ウ 傷害
- エ 疾病
- オ 火災
- カ 風水害等
- キ 地震等
- ク 盗難
- ケ 車両損害
- コ 対物賠償
- サ 対人賠償

② 共済期間が、以下に掲げる期間であること。

また、共済期間が1年を超える長期間の共済事業を実施する組合においては、共済期間中においても基礎率を見直すことを可能とする規定を設けたり、ALMを講じるなど、長期間の共済事業に対応する共済引受リスク及び資産運用リスクの管理態勢を整備すること。

ア ①のアからエまでの共済事業にあつては、次に掲げる共済事業を除き、10年以内（年をもって共済期間の単位とする。）

(ア) 共済契約者から共済掛金の払込みを受け、被共済者につき一定期間内の死亡又は重度障害及び一定期間を経過した日以後の生存を共済事故とし、年金（一時金を含む。）を支払うことを約する共済事業については、共済契約の成立の日から被共済者の死亡時（既に確定した共済金の受け取り期間を含む。）までとする。

(イ) 共済契約者から共済掛金の払込みを受け、終身、被共済者につき死亡若しくは重度障害又は傷害若しくは疾病による入院その他の治療を共済事故とし、共済金を支払うことを約する共済事業及び死亡若しくは重度障害又は傷害若しくは疾病による入院その他の治療を共済事故とし、これに次の（i）から（iv）までに掲げるものの全部又は一部を共済事故とする共済事業を付帯し、共済金を支払うことを約する共済事業（終身生命共済）にあつては、共済契約の成立の日から被共済者が死亡又は重度障害となった時までとする。

（i）一定期日における生存

（ii）一定期間内の死亡若しくは重度障害又は傷害若しくは疾病による後遺障害

（iii）一定期間内の傷害又は疾病による入院その他の治療

（iv）身体上又は精神上の障害により常時介護を必要とする状態

(ウ) 共済契約者から共済掛金の払込みを受け、被共済者につき一定期間内の死亡又は重度障害並びに一定期間を経過した日以後の生存、死亡又は重度障害及び傷害又は疾病による入院を共済事故とし、共済金を支払うことを約する共済事業については、共済契約の成立の日から被共済者が死亡又は重度障害となった時までとする。

イ ①のオ、カ及びクの共済事業にあつては10年以内（年をもって共済期間の単位とする。）、キの共済事業にあつては5年以内（年をもって共済期間の単位とする。）、ケからサまでの共済事業にあつては1年

### ③ 共済契約者等の範囲

- ・ 共済契約者及び共済証書等に記名された被共済者は、組合員（生協法第12条第2項の規定により組合員とみなされる者を含む。）に限ること。

ただし、①のオからサまでの共済事業にあつては、原則として、被共済者を共済契約者と同一の者とする。

（注）「共済証書等」とは、共済証書、加入申込書、加入引受一覧その他これらに類する書類をいう。

## IV-1-2 事業を行う地域

共済契約の募集地域を合理的な理由なく制限するなど、差別的取扱いとなっていないか。

## IV-1-3 共済商品の名称（共済約款等又は特約の名称）

共済商品の名称から想起される権利義務その他の内容が、共済契約者等に誤解させるおそれのあるものとなっていないか。

## IV-1-4 危険選択

- （1）被共済者の健康状態等に係る身体的危険及び被共済者の職業等に係る環境的危険を適切に選択する方策を講じているか。
- （2）モラルリスクを排除する方策を適切に講じているか。

## IV-1-5 告知項目

共済契約者又は被共済者に求める告知項目は、組合が危険選択を行う上で必要なものに限定されているか。また、「趣味」など判断基準があいまいな用語は適当でないことに留意するものとする。

## IV-1-6 免責事由

免責事由については、公序良俗に反するものや組合の経営に影響を及ぼすような巨大リスクの排除に係るものなど公平性、合理性の点から問題のない内容や明確な内容となっているか。

## IV-1-7 告知義務違反に基づく契約解除期間

告知義務違反に基づく契約解除期間が、共済契約者等の保護の観点から、不当に長期間のものとなっていないか。

## IV-1-8 共済金額・共済期間・契約年齢範囲

- （1）共済金額・共済期間・契約年齢範囲が、公序良俗の観点から問題のない設定となっているか。

- (2) 共済金額又は損害をてん補する割合、免責金額の設定については、モラルリスク排除の観点から適切な検証を行った上で設定されているか。

#### IV-1-9 共済契約者等（利用者を含む。）への説明事項

低解約返戻金型仕組み、転換及び転換に類似する取扱い等については、仕組み内容等を共済契約者等に十分に説明する方策が講じられているか。

#### IV-1-10 解約返戻金の開示方法

解約返戻金については、共済契約者等に明瞭に開示するため、共済証書等に表示するか、又は、解約返戻金列表等を共済約款等に掲載するなどの措置が講じられているか。

#### IV-1-11 共済事業規約の規定による貸付けに関する事項

共済契約貸付制度を備えた共済商品については、共済契約貸付限度額が、解約返戻金額に対して妥当な金額になるものとなっているか。また、共済期間満了前の一定期間は新規貸付を行わないなどの方策により、いわゆるオーバーローンを防止するための適切な措置が講じられているか。

#### IV-1-12 インターネットによる共済商品販売の取扱い

電気通信回線に接続している情報処理の用に供する機器を利用して、共済契約の申込みその他の共済契約の締結の手続を行うものについては、共済契約の申込みをした者の本人確認、被共済者の身体の状態の確認、契約内容の説明、情報管理その他の当該手続の遂行に必要な事項について、共済契約者等の保護及び業務の的確な運営が確保されるための適切な措置が講じられていること。また、以下の点に留意することとする。

- (1) 確実な方法で申込者が組合員であることの確認の措置が講じられているか。なお、被共済者の身体の状態の確認については、被共済者の身体の状態に係る告知、診査又は同意が必要な場合に行うものとする。
- (2) 契約申込み情報その他契約に関する情報の不備及び変質（以下、この(2)において「不備等」という。）を防止するための措置並びに不備等が発生した場合であっても、これが共済契約者等の保護に欠けることとならないようにするための措置が講じられているか。
- (3) 電気通信回線に接続している情報処理の用に供する機器を利用した、共済契約の申込みその他の共済契約の締結の手続の使用が契約又は共済契約者等に係る情報の漏出を招くことのないようにするための防護の措置が講じられているか。
- (4) 申込者が確実な方法で契約の申込みその他の契約関係の手続の内容、契約内容及び重要事項を確認し、かつ、保存できるようにするための措置が講じられているか。
- (5) 当該手続を使用することが契約に関し申込者の組合との間の爾後の行為に対する制約とならないようにするための措置が講じられているか。

#### IV-1-13 保険法対応

保険法においては、共済契約者等を保護するために共済契約者等に不利な共済事業規約の内容を無効とする片面的強行規定が設けられており、当該規定を潜脱するような事業規約内容となっていないかどうか以下の点に留意して審査を行うこととする。

なお、これらに加えて、無効、解除、免責、失効等、共済金を支払わないこととなる事由については、保険法において任意規定とされている規定もあるが、当該規定に係る共済事業規約の内容によっては、片面的強行規定に抵触する場合（例えば、危険増加後に発生した共済金給付事由の全てを免責とする場合など）もあり得ることに留意する。

##### (1) 告知義務違反による解除

- ① 告知制度が共済契約者等からの自発的申告義務から組合が告知を求めたものについての質問応答義務になったことを踏まえた共済事業規約の規定となっているか。なお、その際、現行の共済事業規約に規定している履行期を不当に遅滞するものとなっていないか。
- ② 組合の役職員又は共済代理店による告知妨害又は不告知教唆があった場合は、組合は共済契約を解除できないことを共済事業規約に明確に規定しているか。

ただし、当該規定については、組合の役職員又は共済代理店による告知妨害又は不告知教唆がなかったとしても共済契約者又は被共済者が告知事項について事実の告知をせず、又は不実の告知をしたと認められるときは適用されないことに留意する。

##### (2) 共済金給付の履行期

- ① 共済金給付の履行期については、損害調査手続等の共済金給付手続等に必要となる合理的な期間を踏まえて、一定の期限内に支払うとする基本的な履行期を共済事業規約に定めているか。なお、その際、現行の共済事業規約に規定している履行期を不当に遅滞するものとなっていないか。
- ② また、基本的な履行期の例外とする期限を定めるときは、共済商品の類型ごとに共済金給付のために行う公的機関や医療機関等への確認等、必要となる確認事項が明確に定められているとともに、その期限が客観的にみて合理的な日数をもって定められているか。

なお、基本的な履行期の例外とする期限を適用する場合には、共済金を請求した者に対し、共済金給付のために行う確認事項及び必要となる日数を通知することとしているか。

- ③ 共済金給付事由が発生し、共済契約者等から通知を受けた場合には、「II-3-6-2 共済金等支払管理態勢」の(2)⑤を踏まえ、共済契約者等に対し、共済金等請求手続の明確な説明及び共済金等請求書類の迅速な交付が行われるような態勢が整備されているか。

##### (3) 重大事由による解除

重大事由による解除の規定においては、解除権が濫用されることのないよう、共済契約者等の故意による共済金給付事由の発生（保険法第30条第1号、第57条第1号及び第86条第1号）及び共済金受取人等の共済金給付請

求の詐欺（同法第 30 条第 2 号、第 57 条第 2 号及び第 86 条第 2 号）以外の事項を定めようとする場合は、当該内容に比肩するような重大な事由であることが明確にされているか。

#### IV-2 第三分野

第三分野共済の共済契約を含む共済事業規約の認可に係る審査に当たっては、特に以下の点に留意して審査することとする。

##### IV-2-1 基礎率変更権の設定について

第三分野共済の共済契約の基礎率変更権の設定については、以下の点に留意して審査するものとする。

- (1) その他これに準ずる給付を行う共済契約とは、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成 10 年 10 月 2 日法律第 114 号）に規定する一類感染症、二類感染症、三類感染症に対する人の状態等に対する給付を行う共済契約とする。
- (2) 基礎率変更権行使基準の設定に当たっては、以下の条件を全て満たしているか。
  - ① 予定発生率に対する実績発生率の状況を示す指標については、予定発生率を変更して共済掛金又は共済金を変更するという趣旨に適合するものとして、次に掲げるいずれかの割合又は当該割合に準じたものとなっているか。
    - イ 予定発生率に対する実績発生率の割合
    - ロ 共済掛金収入（責任準備金繰入・戻入調整をした当該年度の危険共済掛金と付加掛金の合計）に対する共済金の支出額の割合
  - ② ①に掲げる指標の設定に当たっては、実績発生率が悪化した場合の、当該共済契約の損益見込みに照らして、適切な水準となっているか。
  - ③ ①に掲げる指標に達した後、共済掛金又は共済金の変更を行う手続きが、明確になっているか。

##### IV-2-2 基礎率変更権を行使する認可申請の取扱い

第三分野共済の共済契約の基礎率変更権の行使のための申請があった場合には、以下の点に留意して審査するものとする。

- (1) 共済事業規約に定める基礎率変更権の規定（基礎率変更権行使基準等）に反しないものとなっているか。
- (2) 内部規定において定められている基礎率変更権の行使の手続きが遵守されているか。
- (3) 契約者に対して、契約締結時にあらかじめ十分な説明が行われ、その後も基礎率変更権行使基準に該当するかどうかの情報公開が定期的に行われたか。
- (4) 変更後の予定発生率が、実績発生率に照らして共済の数理に基づく合理的かつ妥当なものとなっているか。

##### IV-2-3 共済金等の支払時における契約者等の保護のための措置

第三分野の商品については、共済金等の支払時における共済契約者等の保護のた

めの措置として以下の点に留意することとする。

- (1) 被共済者を受取人とする共済契約において、共済金等の支払事由が発生し、被共済者が物理的に請求を行い得ない蓋然性が高い共済契約については、被共済者に代わる者が速やかに共済金等の請求を行えるように十分な措置を講じているか。
- (2) 疾病、不慮の事故等の給付対象範囲を定めるにあたり、共済契約者等が参照することが困難な分類規定等を利用していないか。
- (3) 契約更新前の給付金等の支払日数が契約更新後に引き継がれることについて、契約更新時等の機会に共済契約者等に適切に説明する措置を講じているか。

#### IV-3 共済数理

共済事業規約のうち共済掛金及び責任準備金の額の算出方法に関する事項の審査に当たっては、特に以下の点に留意することとする。

##### IV-3-1 共済掛金

- (1) 共済掛金の算出方法については、十分性や公平性等を考慮して、合理的かつ妥当なものとなっているか。
- (2) 共済掛金については、被共済者群団間及び共済の種類間等で、不当な差別的扱いをするものとなっていないか。
- (3) 予定発生率又は予定解約率については、合理的かつ客観的な基礎データに基づいて算出が行われ、かつ、基礎データの信頼度に応じた補整が行われているか。

また、第三分野共済の共済契約において使用する死亡率については、被共済者集団の特性や生存保障性を考慮したものとなっているか。

- (4) 予定利率については、共済の種類、共済期間、共済掛金の払込方法、運用実績や将来の利回り予想等を基に、合理的かつ長期的な観点から適切な設定が行われているか。
- (5) 予定利率変動型商品の予定利率については、共済契約者等の保護の観点から、恣意性のない合理的な見直しルールが定められているか。
- (6) 予定事業費率（事業費の割引を含む。）の設定については、共済の種類間の公平性が損なわれておらず、事業費の支出見込額に対して妥当なものとなっているか。

(注) 組合が、経営の収支状況については常時配慮するとともに、事務費の使途について明確かつ適正を期しているかに留意する必要がある。

- (7) 保障等の内容の改定に伴って、共済掛金率の改定を行っていない場合において、共済掛金率改定の必要性について十分な検証を行っているか。

(注) 比較的長期にわたり共済掛金率改定を行っていない共済商品については、適宜、共済掛金率水準の妥当性等について検証が必要となることに留意する。

##### IV-3-2 責任準備金

- (1) 責任準備金の審査に当たっては、「II-2-1-2 積立方式」に規定する

事項について、特に留意することとする。

- (2) 仕組開発に当たり、契約期間初期の給付を大きくすること若しくは将来の給付を減少させること又は共済掛金を後払いにすることについては、責任準備金が負値とならないように設定されているか。なお、責任準備金の計算上、負値となる契約に係る責任準備金をゼロとする対応をとる場合においては、財務の健全性確保に関する十分な検討がなされているかに留意する。

#### IV-3-3 返戻金

返戻金については、支出した事業費及び投資上の損失、共済設計上の仕組み等に照らし、合理的かつ妥当に設定し、共済契約者にとって不当に不利益なものとなっていないか。

#### IV-3-4 各種割引制度

- (1) 割引の新設（改定を含む。）については、当該割引が数理的にみて合理的であるとともに、他の割増引制度との整合性、割引導入後の収支均衡、共済契約者間の公平性確保等に照らして問題がないものとなっているか。
- (2) 装置・サービスの普及促進のみを目的とする等、数理的にみて合理的でない割引となっていないか。

#### IV-4 1の被共済者当たりの共済金額が100万円を超える共済事業を実施する場合の審査要領等

1の被共済者当たりの共済金額が100万円を超える共済事業又は年金共済事業を実施する場合の共済事業規約の設定及び変更の認可に係る審査上の留意点等については、IV-1、IV-2及びIV-3に加えて、次に掲げる要件に適合するか慎重に審査するものとする。

- (1) 生命共済事業、火災共済事業（盗難共済事業を含む。以下同じ。）、風水害等共済事業、自動車共済事業、車両共済事業及び傷害共済事業（交通災害共済事業を含む。以下同じ。）に係る要件

##### ① 自己資本額

次の算式により算出した額が、申請された共済事業規約の設定及び変更の認可に係る共済金の最高額を超えるものであること。

$$\left[ \{ (C0 + C1 + C2 - L) \times (Sx / \Sigma S) \} + R \right] \times \{ (5/100) \times (1 / (1 - \gamma)) \}$$

ただし、 $C0$ は払込済出資金の額、 $C1$ は法定準備金の額、 $C2$ は任意積立金の額、 $L$ は欠損金の額、 $\Sigma S$ は共済事業ごと（1の共済事業であっても2以上の共済事業規約がある場合は、共済事業規約ごと）の共済金の最高額の合計額、 $Sx$ は当該共済事業の共済金の最高額、 $R$ は当該共済事業に係る異常危険準備金の額、 $\gamma$ は当該共済事業に係る再共済率とし、それぞれの値は、申請日の属する事業年度（以下「申請事業年度」という。）の前年度末現在のものとする。

##### ② 払込済出資金等の額

申請事業年度の前年度末現在の払込済出資金と法定準備金の合計額が、原

則として次の算式により算出した金額以上であること。

1.  $96 \times \sqrt{(P(1-P)/n)} \times n \times$  当該共済事業の共済金の最高額

ただし、 $n$  は、当該組合の実績及び事業計画に照らして適正な被共済者数又は共済契約件数であること。

$P$  は、申請事業年度の前5事業年度の当該組合の実績平均危険率であること。

なお、共済事業を2種類以上実施する組合にあっては、払込済出資金額と法定準備金の合計額が、原則として共済事業ごと（1の共済事業であっても2以上の共済事業規約がある場合は、共済事業規約ごと）に上記の算式により算定した金額の合計額以上であること。

### ③ 正味の流動資産の額

正味の流動資産の額が、原則として当該共済事業の共済金の最高額の10倍以上であること。

ただし、正味の流動資産の額は、流動資産（その他の流動資産を除く。）の額から支払備金、再共済勘定、短期借入金及びその他の流動負債（前受共済掛金を除く）の合計額を控除した残額とすることとし、それぞれの額は、当該申請事業年度の前年度末現在のものとする。

なお、共済事業を2種類以上実施する組合にあっては、正味の流動資産の額が、原則として共済事業ごと（1の共済事業であっても2以上の共済事業規約がある場合は、共済事業規約ごと）の共済金の最高額の合計額の10倍以上であること。

### ④ 決算の状況

申請に係る共済事業について、原則として申請事業年度の前3事業年度、決算で剰余金を計上していること。

### ⑤ 査定体制

自動車共済事業及び車両共済事業にあっては、次の査定体制が整備されていること。

なお、自動車共済事業及び車両共済事業以外の共済事業にあっては、事業の内容に応じてこれに準じた査定体制（エを除く。）が整備されていること。

#### ア 査定員の配置

適正規模に配置していること。

#### イ 査定員の教育訓練

定期的を実施していること。

#### ウ 契約者保護の状況

原則として請求手続等の援助を実施していること。

#### エ 被害者保護の状況

原則として内払い、仮払いを実施していること。

### ⑥ 共済掛金

ア 安全率は、原則として純危険率に対する見込み平均被共済者数又は見込み平均共済契約件数による標準偏差の3倍とすることとし、見込み平均被共済者数又は見込み平均共済契約件数は、当該組合の実績及び事業計画に照らして適正なものであること。

なお、これにより難いときは、その理由が合理的かつ明らかであること。  
イ 風水害等共済事業において、全国一律の掛金の設定を行う場合は、特定の地域への契約の集中を緩和するしくみが設けられていること。

⑦ 再共済

全国組織でない組合が火災共済事業、風水害等共済事業、自動車共済事業、車両共済事業又は傷害共済事業を実施する場合は、原則として 50%以上再共済に付していること。

⑧ 被共済者数又は共済契約件数

危険分散を図るため、原則として少なくとも生命共済事業 10,000 人、火災共済事業、風水害等共済事業 15,000 件、自動車共済事業、車両共済事業 20,000 件、傷害共済事業 15,000 人の被共済者数又は共済契約件数を有すること。

ただし、全国組織でない組合の場合は、当該被共済者数又は共済契約件数に 1.5 を乗じるものとする。

⑨ 共済金按分調整規定

火災共済事業、風水害等共済事業、自動車共済事業及び車両共済事業にあつては、同一の共済の目的に係る当該組合の共済金と、当該共済契約と同時に又は時を異にして締結された法律に基づく他の契約による共済金等の合計額が、当該共済の目的の損害額を超過する場合の共済金の支払いに係る調整規定を設けていること。

⑩ 不当な共済金請求に対する対策

共済金額等を勘案し、不当な共済金請求に対する対策を講じていること。

(2) 地震等共済事業に係る要件

① 火災共済事業を過去 10 年以上継続して健全に実施している全国組織である組合であつて、各事業年度の決算で剰余金を計上していること。

② 支払計画の策定

阪神・淡路大震災規模の地震が再来した場合に推定される支払共済金額について、「支払計画表」（様式・参考資料編 その他報告等様式参照。）により、その支払計画が明らかであること。

③ 正味の流動資産の額

阪神・淡路大震災規模の地震が再来した場合に、当該組合が責任保有すると見込まれる共済金の額以上の正味の流動資産の額を保有していること。

④ 共済掛金

全国一律の掛金の設定を行う場合においては、特定地域への契約の集中を緩和するしくみを設けていること。

⑤ 大規模災害時の査定体制等

大規模災害時の査定体制及び共済金支払いに係る事務処理体制が確保されていること。

⑥ 大規模災害時の支払い方法

大規模災害時の共済金の支払方法の内容を組合員に周知する規定を設けていること。

⑦ 共済契約件数

15,000 件以上となる確実な見込みがあること。

⑧ 共済金按分調整規定

同一の共済の目的に係る当該組合の共済金と、当該共済契約と同時に又は時を異にして締結された法律に基づく他の契約による共済金等の合計額が、当該共済の目的の損害額を超過する場合の共済金の支払いに係る調整規定を設けていること。

(3) 年金共済事業に係る要件

① 生命共済事業を過去 5 年以上継続して健全に実施している組合であって、各事業年度の決算で剰余金を計上し、かつ 1 の被共済者当たりの共済金の最高額が 1,000 万円以上であること。

② 被共済者の数

初年度 10,000 人以上、3 年後 30,000 人以上となる確実な見込みがあること。

③ 共済事務職員の研修

共済事業の数理的特質にかんがみ、共済事務を担当する職員に対し計画的に実務研修が実施され、その資質の向上が図られる体制となっていること。

(4) 終身生命共済事業に係る要件

① 生命共済事業を過去 5 年以上継続して健全に実施している組合であって、各事業年度の決算で剰余金を計上し、かつ 1 の被共済者当たりの共済金の最高額が 1,000 万円以上であること。

② 自己資本額

次の算式により算出した額が、申請された共済事業規約の設定及び変更の認可に係る共済金の最高額を超えるものであること。

$$\left[ \{ (C0 + C1 + C2 - L) \times (Sx / \Sigma S) \} + R \right] \times \{ (5/100) \times (1 / (1 - \gamma)) \}$$

ただし、 $C0$  は払込済出資金の額、 $C1$  は法定準備金の額、 $C2$  は任意積立金の額、 $L$  は欠損金の額、 $\Sigma S$  は共済事業ごと（1 の共済事業であっても 2 以上の共済事業規約がある場合は、共済事業規約ごと）の共済金の最高額の合計額、 $Sx$  は当該共済事業の共済金の最高額、 $R$  は当該共済事業に係る異常危険準備金の額、 $\gamma$  は当該共済事業に係る再共済率とし、それぞれの値は、申請事業年度の前年度末現在のものとする。

③ 払込済出資金等の額

申請事業年度の前年度末現在の払込済出資金と法定準備金の合計額が、原則として次の算式により算出した金額以上であること。

$$1.96 \times \sqrt{(P(1-P)/n) \times n} \times \text{当該共済事業の共済金の最高額}$$

ただし、 $n$  は、当該組合の実績及び事業計画に照らして適正な被共済者数又は共済契約件数であること。

$P$  は、申請事業年度の前 5 事業年度の当該組合の実績平均危険率であること。

なお、共済事業を 2 種類以上実施する組合にあつては、払込済出資金額と法定準備金の合計額が、原則として共済事業ごと（1 の共済事業であっても 2 以上の共済事業規約がある場合は、共済事業規約ごと）に上記の算式によ

り算定した金額の合計額以上であること。

④ 正味の流動資産の額

正味の流動資産の額が、原則として当該共済事業の共済金の最高額の 10 倍以上であること。

ただし、正味の流動資産の額は、流動資産（その他の流動資産を除く。）の額から支払備金、再共済勘定、短期借入金及びその他の流動負債（前受共済掛金を除く）の合計額を控除した残額とすることとし、それぞれの額は、当該事業年度の前年度末現在のものとする。

なお、共済事業を 2 種類以上実施する組合にあっては、正味の流動資産の額が、原則として共済事業ごと（1 の共済事業であっても 2 以上の共済事業規約がある場合は、共済事業規約ごと）の共済金の最高額の合計額の 10 倍以上であること。

⑤ 被共済者の数

初年度 10,000 人以上、3 年後 30,000 人以上となる確実な見込みがあること。

⑥ 共済事務職員の研修

共済事業の数理的特質にかんがみ、共済事務を担当する職員に対し計画的に実務研修が実施され、その資質の向上が図られる体制となっていること。

⑦ 入院又は通院の共済金支払日数限度

傷害又は疾病による入院又は通院を共済事故とする共済事業にあっては、入院又は通院の共済金の 1 回又は通算の支払日数限度について、共済数理上の合理性及び不当な共済金請求防止の観点から適切な検証を行った上で設定すること。

⑧ 入院又は通院の共済金日額の通算限度

傷害又は疾病による入院又は通院を共済事故とする共済事業にあっては、同一の共済の目的について当該共済契約と同時に又は時を異にして締結された当該組合の他の契約との共済金日額の通算限度に係る規定を不当な共済金請求防止の観点から適切な検証を行ったうえで設けていること。

⑨ 不当な共済金請求に対する対策

傷害又は疾病による入院その他の治療を共済事故とする共済事業にあっては、特に、専門的な見地から不当な共済金請求に対する十分な対策を講じていること。