

PTA・青少年教育団体の共済事業向けの総合的な監督指針

平成23年7月15日
文部科学省

目 次

I	基本的考え方.....	1
I-1	共済事業の監督に関する基本的考え方.....	1
I-1-1	PTA・青少年教育団体共済法制定の経緯等.....	1
I-1-2	共済事業の監督の目的とオフサイトによるモニタリングの役割.....	1
I-1-3	共済事業の監督に当たっての基本的考え方.....	2
I-2	監督指針策定の趣旨.....	3
II	共済事業監督上の評価項目等.....	3
II-1	共済事業の運営に関する内部管理.....	3
II-2	財務の健全性.....	6
II-2-1	責任準備金等の積立ての適切性.....	6
II-2-2	収支バランスの確保.....	6
II-2-3	資産運用リスク管理.....	6
II-2-4	資金繰りリスク.....	7
II-2-5	共済引受リスク.....	7
II-2-6	再共済（再保険）に関するリスク.....	8
II-2-7	共済事業の内容の変更に係る内部管理.....	8
II-3	業務の適切性.....	10
II-3-1	コンプライアンス.....	10
II-3-2	不祥事件等に対する監督上の対応.....	11
II-3-3	共済契約の募集態勢.....	12
II-3-3-1	適正な共済契約の募集態勢の確立.....	12
II-3-3-2	共済契約の締結等に関する禁止行為等.....	13
II-3-4	他人の生命の共済契約.....	16
II-3-5	苦情等への対処.....	16
II-3-6	利用者の保護等.....	17
II-3-6-1	利用者に対する説明責任等.....	17
II-3-6-2	共済金等支払管理態勢.....	20
II-3-7	利用者に関する情報の管理.....	24
II-3-8	適切な表示の確保.....	26
II-3-9	事務リスク管理.....	27
II-3-10	システムリスク管理.....	28
II-3-11	危機管理.....	29
II-4	共済事業に係る事務の外部委託.....	31
II-5	監督手法・対応.....	32

Ⅲ 共済団体の監督に係る事務処理上の留意点.....	32
Ⅲ－1 監督事務の流れ.....	32
Ⅲ－1－1 オフサイトモニタリングの主な留意点.....	32
Ⅲ－1－2 オンサイトによるモニタリング（立入検査）結果の反映.....	33
Ⅲ－1－3 共済団体の実施する共済事業に関して苦情を受けた場合の対応.....	34
Ⅲ－2 法等に係る事務処理.....	34
Ⅲ－2－1 共済団体の認可申請書の受理にあたっての留意点.....	34
Ⅲ－2－2 共済団体の認可の審査にあたっての留意点.....	34
Ⅲ－2－2－1 業務遂行能力に関する審査.....	34
Ⅲ－2－2－2 共済規程の内容に関する審査.....	35
Ⅲ－2－3 共済会計において安全普及啓発活動等を行う場合の届出の受理等.....	41
Ⅲ－2－3－1 届出の受理.....	41
Ⅲ－2－3－2 変更の指示.....	41
Ⅲ－2－4 共済会計の他の会計への資金運用等の許可にあたっての留意点.....	41
Ⅲ－2－5 共済会計における見舞金等支給業務の実施の承認にあたっての留意点..	42
Ⅲ－2－6 標準処理期間.....	42
Ⅲ－3 行政指導等を行う際の留意点等.....	43
Ⅲ－3－1 行政指導等を行う際の留意点.....	43
Ⅲ－3－2 面談等を行う際の留意点.....	45
Ⅲ－4 行政処分等を行う際の留意点.....	45
Ⅲ－4－1 行政処分.....	45
Ⅲ－4－2 法第19条に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務の解除.....	47
Ⅲ－5 意見交換.....	48
Ⅲ－5－1 意義.....	48
Ⅲ－5－2 監督手法・対応.....	48

(注1) 本監督指針の略語

- ① P T A・青少年教育団体共済法（平成22年法律第42号）＝法
- ② P T A・青少年教育団体共済法施行規則（平成22年文部科学省令第24号）＝規則

(注2) 共済団体が実施等をすべきとしている項目中の一部分のうち、一部の共済団体にしか適用されないことが明らかなもので、記載しても他の共済団体に影響が及ばないものについては煩雑となることを避けるため、書き分けをしていないものがある。その場合に、該当、非該当の場合があることに留意が必要である。

(注3) 本監督指針で使用する語句の定義は以下のとおりとする。

- ① 「共済団体」とは、法第2条第4項に規定する者をいう。
- ② 「理事会」とは、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律に規定する理事会をいう。ただし、特定非営利活動法人である場合など、理事会を設置していない場合は、理事会に相当する理事による会議（名称の如何を問わない。）を含む。
- ③ 「役員」とは、共済団体の理事及び監事をいう。
- ④ 「本部」とは、共済団体の主たる事務所をいう。
- ⑤ 「事業拠点」とは、共済団体の従たる事務所など、主たる事務所以外の事業の拠点となる機構をいう。
- ⑥ 「職員等」とは、共済団体の職員及びそれ以外の共済契約の締結の代理又は媒介を行う者をいう。
- ⑦ 「役職員等」とは、役員及び職員等をいう。
- ⑧ 「共済契約者等」とは、共済契約者、被共済者及び共済金受取人をいう。
- ⑨ 「利用者」とは、共済契約者等及び募集行為の対象者その他の関係者をいう。

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 PTA・青少年教育団体共済法制定の経緯等

PTAや青少年教育団体は、従来、その主催する活動中のけがや、学校管理下におけるけが等について、見舞金を支給する事業を行っていたが、平成17年の保険業法（平成7年法律第105号）の改正（保険業法等の一部を改正する法律（平成17年法律第38号））により、従来の実施方法では、その継続が困難となっていた。

このような状況を踏まえ、PTA及び青少年教育団体の相互扶助の精神に基づき、その主催する活動における災害等についてこれらの団体による共済制度を確立し、もって青少年の健全な育成と福祉の増進に資することを目的として、PTA・青少年教育団体共済法（平成22年法律第42号）が成立し、平成23年1月1日に施行された。

法においては、PTA若しくは青少年教育団体又はこれらの特定関係団体（以下「PTA等」という。）が、行政庁の認可を受けて共済事業を実施することを可能とするとともに、共済契約者等の保護の観点から、行政庁の認可を受けて共済事業を行う共済団体に対する必要な規制が整備されている。

本監督指針では、PTA等が実施する共済事業に係る業務の適切性及び財務の健全性を確保するため、共済団体の行う共済事業に対して法に基づき監督を行っていく際の着眼点等を記載することとした。

I-1-2 共済事業の監督の目的とオフサイトによるモニタリングの役割

共済事業の監督の目的は、PTA等が行う共済事業の公共性にかんがみ、共済契約者等の保護や、共済事業に係る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」（立入検査）と「オフサイト」（報告又は資料の提出）の双方のモニタリング手法から構成されており、それぞれの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必要がある。

このうち、オフサイトによるモニタリングの役割は、継続的に情報の収集・分析を行い、共済団体の実施する共済事業に係る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、共済団体に対して定期的・継続的に共済事業の運営に関する報告を求めること等により、共済団体における共済事業に係る業務の状況を常に詳細に把握するとともに、集約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、共済事業の運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、オフサイトによるモニタリングの重要な役割といえる。

I-1-3 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) オンサイトによるモニタリングとの適切な連携の確保

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、オフサイトによるモニタリングを実施する際には、オンサイトによるモニタリングとの連携について、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、報告又は資料の提出を通じて、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 オフサイトによる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にすること。

(2) 共済団体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、共済団体における共済事業の運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、共済団体からの報告に加え、共済団体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、共済団体との定期的な面談や意見交換等を通じて、共済団体との日常的なコミュニケーションを確保し、財務会計情報のみならず、共済事業の運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。また、共済団体の実施する共済事業以外の事業についても、当該事業の状況が共済事業に影響を及ぼす可能性がある場合には、その状況にも留意する必要がある。

(3) 共済団体の自主的な努力の尊重

オフサイトによるモニタリングを行う際は、共済事業の運営に関する共済団体の判断について、法令等に基づいて検証し、問題の改善を促していくこととなる。特に、共済団体は、青少年の健全な育成と福祉の増進に資することを目的とし、相互扶助の精神に基づき共済事業を実施する組織であり、共済事業の監督に当たっては、共済団体の活動を阻害しないよう、共済事業の運営に関する自主的な努力を尊重しなければならない。

(4) 効率的・効果的な監督事務の確保

監督事務を効率的・効果的に行うため、共済団体に報告や資料提出等を求める場合には、真に必要なものに限定するよう努めるとともに、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とともに、より効果的なものとなるよう努めなければならない。

I-2 監督指針策定の趣旨

法は、PTA及び青少年教育団体の相互扶助の精神に基づき、その主催する活動における災害等についてこれらの団体による共済制度を確立し、もって青少年の健全な育成と福祉の増進に資することを目的としている。

したがって、共済団体には、青少年の健全な育成と福祉の増進の観点から、保護者、教職員及び青少年教育関係者等（以下「保護者等」という。）の利用者のニーズに応え、PTAや青少年教育団体の活動等の円滑な実施に資する共済事業を行うことが求められる。また、共済契約者等が、適切かつ十分な情報に基づいて、共済契約を締結できるようにすることも必要である。

本監督指針においては、共済団体の監督事務に関し、その基本的考え方、主な着眼点等について整理した。ただし、共済団体の実態は多種多様であると想定されることから、本監督指針に記載されている項目の全てを実現することを一律に求めるものではなく、小規模な共済団体の場合等、その実情に応じて判断する必要がある。

したがって、本監督指針の適用に当たっては、各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、共済会計における財務の健全性及び共済事業に係る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、各項目に係る機能が形式的に具備されていたとしても、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。

なお、本監督指針の策定に伴い、「共済規程等に係る審査上の留意点等について」は廃止することとする。

II 共済事業監督上の評価項目等

II-1 共済事業の運営に関する内部管理

(1) 意義

共済団体の実施する共済事業の健全かつ適切な運営及び共済契約募集の構成を確保し、利用者の保護を図るためには、共済団体の業務の全てにわたり、法その他の法令等（内部規程を含む。）が遵守されることが必要である。また、少子化の進展など共済事業をとりまく環境に大きな変化が見られる中で、共済団体自らが様々なリスクを適切に把握・管理し、共済団体内部における運営の管理が適切にかつ実効性をもって行われることが重要である。

(2) 主な着眼点

共済事業の運営に関する内部管理が適切かつ有効に機能するためには、理

事・理事会・監事及びすべての職員が自らの役割を理解し、内部管理のプロセスに十分関与することが必要となるが、特に理事、理事会、監事、事務責任者及び内部監査担当が果たす責務が重大である。このため、以下の点に留意するものとする。

① 理事及び理事会

イ 理事は、共済団体の実施する共済事業は、青少年の健全な育成と福祉の増進の観点から、保護者等の利用者のニーズに応え、PTAや青少年教育団体の活動等の円滑な実施に資することが求められていることを十分に認識するとともに、共済事業の健全かつ適切な運営のためには、特に、法令等遵守（以下「コンプライアンス」という。）、リスク管理、内部監査等が重要であることを認識し、共済事業の運営の改善のために必要な措置を講じているか。

ロ 代表理事以外の理事は、業務執行にあたる代表理事等の独断専行を抑止し、理事会における業務執行の意思決定及び代表理事等の業務執行の監督に積極的に参加しているか。

ハ 理事及び理事会は、共済事業の運営方針を明確に定め、役職員に周知しているか。また、必要に応じ見直しを行っているか。

ニ 理事会は、共済事業に関わる全ての役職員に対し共済事業の運営に関する内部管理の重要性を周知徹底するとともに、適切かつ有効な内部管理のあり方を検証し、その構築を図っているか。

ホ 理事会は、特定の理事又は職員に対する共済事業の事務に係る過度の権限の集中や広範な裁量の付与等が防止されるよう、必要な措置を講じているか。また、共済事業に係る事務の状況を的確に把握しているか。

② 監事

イ 監事は、その職責に鑑み、その独立性が確保されているか。

ロ 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 事務責任者

イ 事務責任者は、共済事業の健全かつ適切な運営のため、コンプライアンス、リスク管理、内部監査等の重要性を認識しているか。

ロ 事務責任者は、共済事業に係る事務全般に関し、共済事業の健全かつ適切な運営のために必要な措置を講じ、不断の見直しを行っているか。

④ 内部監査担当

イ 内部監査担当は、他の担当に対して十分牽制機能が働くよう独立し、かつ、十分な知識及び経験を有する者を内部監査担当に配置する等実効性ある内部監査が実施できる体制となっているか。

ロ 内部監査担当は、共済事業に係る全ての業務に対し、内部監査を実施しているか。

ハ 内部監査担当は、内部監査で指摘した重要な事項について遅滞なく当
理事及び理事会に報告しているか。

ニ 内部監査担当は、内部監査で指摘した問題点に対する被監査担当等にお
ける業務改善への取組状況をフォローアップしているか。

(注) 「内部監査」とは、事業拠点や被監査担当等から独立した内部監査担
当が、被監査担当等における内部管理態勢等の適切性、有効性を検証す
るプロセスである。このプロセスは、被監査担当等における事務処理等
の問題点の発見・指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価及び問題点
の改善方法の提言等まで行うものである。なお、監事が内部監査担当を
兼務することを妨げない。

(3) その他

① 適正な経理処理

イ 公益法人会計基準等に準拠した経理処理が行われているか。

ロ 貸借対照表等の事務所への備置きや、ホームページでの公開により、一般
公衆の縦覧に供するなど、共済会計における経理の透明性を確保するための
措置が講じられているか。

② 共済事業に係る事業費の管理

共済契約者等の利益の向上のため、経費節減の措置が講じられているか。

(4) 監督手法・対応

以下のヒアリング及び通常の監督事務等を通じて、共済事業の運営に関する
内部管理が適切にかつ実効性をもって行われているか検証することとする。

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行うこととする。

② 総合的なヒアリング

共済団体の決算状況等を踏まえ、共済事業の運営上の課題への対応状況や
諸リスクの管理状況、理事会や監事の機能発揮の状況等の共済事業の運営に
関する内部管理が適切かつ実効的に行われているか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の状況等を把握する観点から、必要に応じて内部監査
担当に対し、内部監査の実施体制や実施方法、実施状況及び内部監査で指摘
された問題点の改善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、共済団体の監事に対してもヒアリン
グを実施することとする。

④ 通常の監督事務を通じた共済事業の運営に関する内部管理の検証

上記①から③のヒアリング等に加え、例えば、継続的に財務会計情報等につ
いて報告を求め、集約した情報の分析を迅速かつ効率的に行うとともに、
検査結果通知書において指摘した事項に関するフォローアップの実施、不祥

事件に関する報告があった場合の検証等、通常の監督事務を通じて、共済事業の運営に関する内部管理が適切かつ実効的に行われているか検証することとする。

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

(1) 意義

共済団体は、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とされている。共済契約上の責務を確実に履行し、財務の健全性を確保するためには、共済団体において、責任準備金等の積立てが適切に行われることが重要である。

(2) 主な着眼点

- ① 定款に定めた準備金の積立金額は、実施する共済事業の内容等に応じて、規則第 24 条第 2 項に定める金額にかかわらず、より共済事業の健全かつ適切な運営が確保される金額となっていることが望ましい。
- ② 異常危険準備金の積立てを、規則第 25 条第 2 項に基づき、告示に定める基準によらないで積立て又は取崩しを行うこととしている場合は、異常危険準備金の積立てにより共済金の支払に支障が生じるような状況である場合など、やむを得ない事情がある場合と認められるか。また、その場合の積立て又は取崩しは、合理的かつ妥当な基準によるものとなっているか。

Ⅱ－２－２ 収支バランスの確保

(1) 意義

共済事業の運営の健全性の維持及び一層の向上を図るためには、継続的に収支バランスが確保されることが重要である。

(2) 主な着眼点

収支バランスを管理し、その分析・評価に基づき業務改善の取組を行う等収支バランスの確保に向けた取組がなされているか。

Ⅱ－２－３ 資産運用リスク管理

(1) 意義

共済団体は、共済会計における財務の健全性を確保する観点から、安全な資産運用が求められるため、共済会計における資産について、法第 12 条及び規則第 23 条において、預貯金や特定の有価証券の取得等に限定して資産の運用を行うこととなっている。

資産の運用に当たっては、有価証券等の価格変動等により、保有する資産の価格が変動し、損失を被る可能性があることから、適切にリスクを管理していくことが重要である。

(2) 主な着眼点

- ① 共済団体の実情に応じ、共済会計における資産の運用方法の制限や、運用の限度額等を定めているか。また、それに基づいて資産運用が行われているか。
- ② 資産運用に関する責任体制は明確になっているか。また、特定の役職員に過度の権限の集中又は広範な裁量権の付与がなされていないか。
- ③ 金利の変化等により有価証券等の保有している資産の価格が変動し損失を被る可能性及び共済事業の運営に与える影響を把握し、適切な対応策を講じているか。また、把握した内容や対応策は、定期的に理事会に報告するとともに、その後の資産運用に適切に活用されているか。

II-2-4 資金繰りリスク

(1) 意義

資金繰りリスクとは、予期せぬ資金の流出により、資金繰りがつかなくなることにより、共済団体が損失を被るリスクをいう。共済掛金収入等の状況により資金繰りに支障を来した場合には、共済事業の運営に重大な影響を及ぼす可能性があることから、日頃から契約動向や資産の保有状況等を注視し、常に必要な資金が確保されるよう、適切に資金繰りリスクを管理していくことが重要である。

(2) 主な着眼点

契約動向や資産の保有状況等の変動が共済事業の運営に与える影響を把握し、適切な対応策が講じられているか。なお、その際、資金繰りリスクだけではなく、市場の混乱等により、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより、損失が生じる場合もあり得ることに留意しているか。

II-2-5 共済引受リスク

(1) 意義

共済引受リスクとは、災害の発生率等が共済掛金の設定時の予測に反して変動することにより、共済団体が損失を被るリスクをいう。共済団体においては、このような共済引受リスクを適切に管理することが重要である。

(2) 主な着眼点

① リスク管理の方法

- イ 共済引受リスクの管理に当たっては、補償等の対象となる災害（以下単に「災害」という。）の発生予測、責任準備金及び支払備金等の積立、共済募集の状況等に関する分析結果等を検討データとして有効に活用しているか。
- ロ 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、定期的にリスクを把握しているか。また、将来の収支予測は、少子化等の社会の変化に関する状況、災害の発生状況等から見て妥当なものとなっている

か。

ハ 引受基準が共済事業の内容の決定時に前提とした条件と同じ又はその条件よりもリスクが少ないことを確認する方策を講じているか。

II-2-6 再共済（再保険）に関するリスク

(1) 主な着眼点

- ① 保有するリスクの規模を再共済（再保険）の実施を通じて適正に管理するため、理事会において、出再先の健全性や一再共済（一再保険）者へのリスクの集中を管理するための基準を含めた的確な保有・出再方針が策定されているか。
- ② 保有・出再方針の遵守状況を確認する体制がとられているか。

II-2-7 共済事業の内容の変更に係る内部管理

(1) 意義

共済事業の主な内容は共済規程に記載されており、共済契約の内容や共済掛金等の計算の方法に関する事項等の変更は、共済規程の変更を通じて行われる。

共済団体から共済規程の変更承認申請が行われた場合、行政庁は、契約内容や手続の方法等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、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、これを承認することとされている。

共済団体が共済事業の内容の変更を行うに当たっては、まずは、法令等を踏まえ、リスク、財務、コンプライアンス等あらゆる観点からその是非について、共済団体内部において十分に検討を行うことが求められる。

(2) 主な着眼点

① 共済事業の内容の変更に係る理事の認識及び理事会の役割

イ 理事は、共済事業の内容の変更に関する内部での十分な検討を行い、その検討過程・検討結果の適切なチェックを行う内部管理のあり方が、共済事業における健全性の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。

ロ 理事会は、共済事業の内容の変更に係る内部管理全体の状況を十分に把握しているか。また、内部管理について、例えば特定の役職員への過度の権限の集中や広範な裁量の付与が防止されているか。

ハ 共済事業の変更内容の概略を決定するに当たり、収支予測、共済引受リスク、コンプライアンス、共済金が不法取得される危険性（以下「モラルリスク」という。）等についての課題及び対応策等を理事会において議論することとされているか。なお、収支予測については、共済事業の運営実態を踏まえた合理的かつ客観的な災害発生率等に基づき問題のないものとなっていることを確認しているか。

② 共済事業の内容の変更に係る管理者の認識及び役割

- イ 共済事業の内容の変更を担当する理事は、共済事業の内容の変更に係る適切な内部管理が行われるよう、内部管理の重要性についての役職員の理解・認識の徹底を図るとともに、共済団体における内部管理全体の状況を十分に把握しているか。
 - ロ 共済事業の内容の変更に関する担当理事及び事務責任者は、理事会に対し、共済事業の運営に重大な影響を与える情報を網羅的に、正確かつわかりやすく報告しているか。
- ③ 多様な観点からの検討
- イ 共済事業の内容の変更については、多様な観点からの検討が行われているか。例えば、利用者ニーズからの要請や、共済引受リスク・収支バランスの改善等からの要請、コンプライアンス上の必要性等の観点から検討を行っているか。
 - ロ 共済事業の内容の変更に伴うリスクの増加、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。例えば、PTA活動中や学校管理下における災害以外の災害に対する補償を行う場合、共済金額につき、モラルリスクの観点から問題がないか等について、検討を行っているか。また、共済事業の内容の変更に関する担当理事又は事務責任者は、その検討内容等について、理事会に対して、必要に応じ随時報告を行っているか。
 - ハ 共済事業の内容の変更に関する担当理事等に権限が委ねられている事項について、適切な権限行使がなされているか定期的に点検・監査などが行われているか。
 - ニ 変更後の共済事業の内容については、既存の各種規程等との整合性がとれているか、表現は適切か、使用データに誤りはないか等、適切な共済事業の運営を確保し、その健全性を維持するために複層的なチェックが行われているか。
 - ホ 共済事業の内容の変更後、共済募集時のみならず、共済金支払に至るまで、共済契約者等に対して適切な対応が図られるよう、共済団体内部において事前の検討が行われているか。
 - ヘ 共済約款（共済規程のうち、共済契約に関する事項に係る部分をいう。以下同じ。）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。
- ④ 承認申請手続のための検討体制
- イ 申請関係書類（当省における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、変更後の共済事業に関して十分な共済募集体制の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。
 - ロ 申請関係書類について、複層的なチェックを実施するなど、記載内容に

係る正確性を確保するための措置を講じているか。また、チェックを統括する責任者は明確となっているか。

⑤ 審査における指摘事項等に対する対応

イ 行政庁からの主な指摘事項に対する団体内部の検討状況や検討結果を、行政庁による審査終了後も確認可能であるように記録しているか。

ロ 理事会で議論の前提となっていた収支予測、共済引受リスク、コンプライアンス等へ影響を及ぼすと認められる特に重要な指摘事項については、その対応について理事会において議論しているか。

⑥ 共済事業の内容を変更するに当たっての準備期間の確保

イ 変更後の共済事業に係る共済募集用資料の作成・確認、契約データ管理等の態勢を整備するための準備期間をとっているか。

ロ 共済契約の締結の代理又は媒介を行う者に対し、共済契約者等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。

⑦ 共済事業の内容の変更後のフォローアップ

イ 共済事業の内容の変更後の適切な時点で、新たな共済事業の運営が適切に行われているか、利用者の利便が確保されているか等について定期的にフォローアップを行うとともに、共済掛金等の共済事業の内容の更なる変更、共済募集の停止等の対応を適時に検討し、必要に応じて実施しているか。具体的には、以下の事項についてフォローアップが行われているか。

- ・ 共済契約の引受が、引受基準を定めた内部規則に則って行われているか。
- ・ 収支に関する分析を行っているか。その中で、共済掛金の妥当性について検証を行っているか。

ロ フォローアップの結果は理事会に対して直接、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。

ハ 収支分析や共済掛金の妥当性に関する検証の結果を踏まえ、必要に応じ、共済掛金の額の改定等を実施しているか。

ニ 新たな共済事業の内容に対する利用者等から収集した意見などを、今後の共済事業の内容の変更に係る検討過程に反映させることとしているか。

Ⅱ－３ 業務の適切性

Ⅱ－３－１ コンプライアンス

(1) 意義

共済団体の実施する共済事業は、法に基づいて実施するものであることから、関係法令のみならず業務上の各種規程等も厳格に遵守し、健全かつ適切な共済事業の運営に努めることが、P T A等の実施する共済事業の公共性を担保し、利用者からの信頼を確立するためには重要である。

(2) 主な着眼点

- ① 代表理事、理事及び理事会はコンプライアンスを共済事業の運営にあたっての重要課題の一つとして位置付け、その実現に取り組んでいるか。
- ② コンプライアンスに関する規程を策定しているか。また、役職員その他の共済契約の募集に従事する者に対して周知徹底されているか。
- ③ 共済団体及び事業拠点毎に、コンプライアンス担当を置いているか。また、当該コンプライアンス担当は、各種内部規則のチェック、共済募集の手続やちらし等に記載されている内容の確認、苦情対応の確認を行う等、その機能が十分発揮されているか。
- ④ コンプライアンスに対する内部監査は適切に行われ、監査結果は理事会やコンプライアンス担当等にフィードバックされているか。また、そのフィードバックを踏まえた改善が行われているか。

II-3-2 不祥事件等に対する監督上の対応

(1) 主な着眼点

① 不祥事件等の発覚の第一報

共済団体において不祥事件等が発覚し、当省に対し第一報があった場合は、以下の事項が行われているか確認するものとする。

- イ 内部監査担当やコンプライアンス担当を含む全ての理事及び事務責任者への迅速な報告
- ロ 刑罰法令に抵触している恐れのある事実については、警察等関係機関等への通報
- ハ 事件とは独立した担当（内部監査担当等）による事件の調査・解明の実施

② 不祥事件等届出書の受理

規則第 39 条第 4 項の規定に基づき、共済団体は不祥事件の発生を知った後遅滞なく不祥事件等届出書を行政庁に提出することとなるが、当該届出書の受理時においては、当該届出が適切に行われているか、また、事件と関係しない者が内部調査等の適切な方法により事実確認を行ったものであり、届出内容が不明確でないかどうかを確認する。

なお、共済団体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。

③ 共済事業の健全かつ適切な運営に支障を来す行為等

規則第 39 条第 5 項第 3 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。

- イ 法以外の法令に違反する行為を行った場合。例えば、共済団体が保険募集を行っている場合において、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

ロ 1件当たりの金額が100万円未満の現金等の盗難が短期間に連続して発生した場合

④ 不祥事件発生後の検証項目

イ 当該事件への役員の関与又は組織的な関与はないか。

ロ 事実関係の真相究明、同様の問題が他に生じていないかのチェック及び管理責任者を含めた関係者の責任の追及が厳正に行われているか。

ハ 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が適時適切に行われているか。

ニ 当該事件の内容が共済団体における共済事業の運営等に与える影響はどうか。

ホ 特定の職員に、過度の権限の集中又は広範な裁量権の付与がなされていないか。

へ 改善策の策定や自浄機能が十分か。

ト 当該事件の発覚後の対応が適切か。

(2) 標準処理期間

不祥事件等届出書に係る法第17条に基づく報告徴求や法第19条に基づく業務改善命令又は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（法第17条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30日以内を目途に行うものとする。

II-3-3 共済契約の募集態勢

II-3-3-1 適正な共済契約の募集態勢の確立

共済契約の募集を行う者が共済契約者等の利益を害することがないように、共済団体は適正な共済契約の募集の態勢を確立する必要がある。このため、共済契約の締結の代理又は媒介を行う者の教育、管理、指導に関し、以下の点について、取組状況等を確認する必要がある。

- (1) 共済団体において、共済契約の締結の代理又は媒介を行う者に対する教育、管理、指導が適切に行われているか。特に、適切な募集活動のため、共済事業の内容や関係法令に関する十分な知識の付与等、十分な教育が行われているか。
- (2) 外部に共済契約の募集に関する事務を委託する場合は、委託先の適格性（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及び業務遂行能力、本来業務の事業内容及び事業目的等）が理事会において審査されているか。
- (3) 外部に共済掛金の徴収等を委託している場合は、收受した共済掛金を委託先自身又は他の委託者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。
- (4) 外部に共済掛金の徴収等を委託している場合は、委託先に対して、收受した

- 共済掛金を受領後遅滞なく共済団体に送金するよう指導、管理しているか。
- (5) 事業拠点においては、共済団体のコンプライアンス担当や内部監査担当からの指摘事項に関し、遅滞なくその業務の改善を図り、適正な共済契約の募集を行うことができているか。

II-3-3-2 共済契約の締結等に関する禁止行為等

(1) 法第8条第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、共済契約の種類等に応じて適正に行われているか。また、共済契約者と被共済者が異なる場合、被共済者に対しても、確実に重要な事項が告げられるよう必要な措置を講じているか。
- ② 重要な事項として、以下の事項が告げられているか。
- イ 保障等（保障及び補償をいう。以下同じ。）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も、それぞれ主なものを告げること。
 - ロ 共済期間及び共済団体の責任開始期
 - ハ 引受基準（共済金額等）
 - ニ 共済掛金に関する事項
 - ホ 共済掛金の払込に関する事項（共済掛金払込方法、共済掛金払込期間）
 - ヘ 共済掛金の払戻しその他の返戻金に関する事項
 - ト その他重要な事項
- ③ 共済契約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仕組みは整備されているか。

(2) 規則第12条第3号関係

共済契約の内容に応じて、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。

(3) 規則第12条第4号関係

共済契約の募集に当たって、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。

- ① 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。
- ② 共済契約の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穏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契約の募集を行うこと。

(注) 「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。

(4) 規則第 12 条第 5 号関係

共済団体又は共済契約の締結の代理又は媒介を行う者が、共済契約の募集に関し、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おいては、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。

- ① 当該サービス等の経済的価値及び内容が、社会通念上妥当と考えられる程度を超えるものとなっていないか。
- ② 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。
- ③ 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。

(5) 規則第 12 条第 7 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。共済事業の内容に応じた表示となっているか。なお、表示には、パンフレット、契約のしおり等共済契約の募集のために使用される文書により行われるものを含むものとする。（（6）において同じ。）
- ② 次に掲げるような比較表示を行っていないかどうか。
 - イ 客観的事実に基づかない事項又は数値を表示すること。
 - ロ 共済契約の内容について、正確な判断を行うために必要な事項の一部のみを表示すること。
 - ハ 共済契約の内容について、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。
 - ニ 社会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。）との比較について、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。
 - ホ 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。
 - ヘ 他の共済契約等の内容に関して、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。

- イ 共済期間
- ロ 保障等の内容（共済金等を支払う場合、主な免責事由等）
- ハ 引受条件（共済金額等）
- ニ 各種特約の有無及びその内容
- ホ 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。）
- へ 共済掛金の払込方法
- ト 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

(6) 規則第 12 条第 11 号関係

次に掲げるような共済団体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 法第 14 条に規定する業務報告書に記載された数値（以下「客観的数値」という。）以外のもを用いて、共済団体の資力、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の出所や当該数値の算出時点等を示さず、また、当該数値の意味について虚偽の説明を行うこと。
- ③ 表示された客観的数値が優良であることをもって、当該共済団体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。

(7) 規則第 12 条第 13 号関係

規則第 12 条第 13 号に定める「その他の特別の非公開情報」とは、利用者に関する政治的見解、信教（宗教、思想及び信条をいう。）、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活並びに犯罪歴に関する情報をいう。

(8) 保険法対応

保険法上の共済契約に係る規定について、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。特に、共済掛金の未経過期間に対応した金額を返還する場合や、共済契約締結に当たり被共済者の同意を必要とする場合の手續について、適切に対応できる態勢を整備しているか。

(9) その他

- ① 共済契約締結の申込みがあつたにもかかわらず、共済団体における審査の結果、契約を締結しないこととする場合は、合理的な理由を説明する等、利用者の理解が得られるよう努めているか。
- ② 共済契約の締結に当たっては、被共済者となる者が、共済規程や引受基準に定める要件に該当しているかについて確認を行っているか。

II-3-4 他人の生命の共済契約

他人の生命の共済契約（保険法第38条に定める死亡保険契約又は、保険法第67条第1項に規定する傷害疾病定額保険契約であって傷害による死亡を同法第66条に規定する給付事由と定めるもの（傷害又は疾病をその給付事由と定めるものにあつては、被共済者又はその相続人を共済金受取人とするものを除く。）のうち、当該契約の当事者以外の者を被共済者とするものをいう。以下同じ。）の締結に関する監督事務にあつては、被共済者等の保護及び共済団体の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から、他人の生命の共済契約に係る被共済者の同意の確認については、例えば、個人や団体が共済契約者及び共済金受取人となり、共済契約者以外の者を被共済者とする共済契約の場合は、被共済者本人が署名又は記名押印することによる確認をすることとなっているかについて留意するものとする。

II-3-5 苦情等への対処

(1) 意義

利用者からの相談、苦情等に迅速かつ適切に対応し、利用者の理解と納得を得て解決を目指すことは、利用者保護の観点から重要な活動の一つである。

(2) 主な着眼点

① 苦情処理の仕組みの整備

イ 理事会は、利用者保護及び利用者利便の観点から、利用者の苦情に係る処理の仕組みの整備が共済団体の健全かつ適切な業務運営の基本にかかわるものであることを理解し、適切な仕組みを整備しているか。

② 苦情等への対処のあり方

イ 苦情等への対処について、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。

ロ 利用者からの苦情等は、事務責任者及び関連する担当と連携して、速やかに処理を行っているか。特に、共済金等の不払いに関する苦情については、当該不払を決定した担当者のみで処理するのではなく、最終的には、当該苦情処理が適切に処理されたかどうかをコンプライアンス担当などの他の担当が検証する態勢となっているか。

ハ 長期間未解決の苦情等がないよう、適切に進捗管理を行っているか。

ニ 苦情等の相談窓口を明確にするとともに、利用者に周知しているか。

ホ 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、共済団体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。

③ 情報共有・業務改善等

イ 苦情等のうち、重要案件については、速やかに内部監査担当や理事会等に

報告するなど、事案に応じ必要な関係者間で情報が共有されることとなっているか。

ロ 苦情等について、その対処方法も含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、その記録に基づいて行った分析の結果を、継続的に、共済契約締結時の説明のあり方の見直し等の、利用者への対応や事務処理の方法の改善、苦情等の再発防止に活用することとしているか。

ハ 苦情等へ対処する過程や、対処後の業務改善への取組等に対する内部監査は適切に行われ、監査結果は理事会や苦情処理担当にフィードバックされているか。また、そのフィードバックを踏まえ、改善が行われているか。

ニ 苦情等への対処の結果、業務改善や再発防止等に必要な措置を講じることの判断や、苦情等に対処する態勢のあり方に関する見直しについて、理事等が主導して行うこととしているか。

II-3-6 利用者の保護等

II-3-6-1 利用者に対する説明責任等

II-3-6-1-1 利用者保護を図るための留意点

共済団体は共済募集に当たって利用者の保護を図るため、以下の項目に留意する必要がある。

- (1) 各利用者に対する事務処理が公平に行われているか。
- (2) 共済契約者との共済契約の締結等に当たっては、当該契約の内容等について、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) 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-3-6-1-2 共済契約の締結及び共済事業の運営に関する措置等

- (1) 規則第13条から第19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13条、第17条及び第18条に規定する措置について、理事等に対する教育や指導、研修等を行う体制が整備されているか。また、当該措置の実施状況を調査・把握する体制が整備されているか。
- (3) 規則第13条第2号に定め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ているか。また、理事等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。
- (4) 規則第13条第2号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あっては、以下の点に留意した記載とされているか。
 - ① 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や、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こと、グラフや図表を活用するなどの工夫を行うこと。

- ② 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、利用者が共済事業の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。

- ③ 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、利用者には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等の記載を行うこと。

- ④ 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、その実施する共済事業の特性に応じた量となっているか。

- ⑤ 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。

- ⑥ 当該書面において、利用者に対して、共済団体における相談・苦情の受付先を明示しているか。

- (5) 規則第13条第2号に関し、以下のような措置がとられているか。

- ① 利用者に当該書面の交付に加えて、以下のような情報の提供及び説明が行われているか。

イ 当該書面を読むことが重要であること。

ロ 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。

- ② 当該書面の交付に当たって、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。

- ③ 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、共済団体における相談・苦情の受付先並びに上記①及び②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。

イ 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上で、当該書面を利用者に送付する方法又は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あわせて送付する方法

ロ 電話による場合

利用者にとって特に不利益な情報等、当該書面の内容を利用者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上、郵便等の方法により遅滞なく当該書面を交付する方法

ハ 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上で、当該表示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の上、郵便等の方法により遅滞なく当該書面を交付する方法又は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方法

- ④ 共済契約者である団体が被共済者となる者に対して加入勧奨を行う場合は、上記①から③に規定する内容について、共済団体が利用者に対して行うのと同程度の情報の提供及び説明が適切に行われることを確保するための措置が講じられているか。

- (6) 規則第 16 条第 1 項に関し、契約の申込みを行おうとする共済事業の内容が、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するための措置がとられているか。

なお、共済契約者が団体である場合においても、共済事業の内容等が被共済者のニーズに合致した内容であることを確認する機会を確保するための措置を講じるものとする。例えば、共済事業の内容について、各被共済者等に十分に説明する等の措置をとること。

- (7) 規則第 16 条第 1 項に関し、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こととしているか。

(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申込みの際に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。

- (8) 規則第 16 条第 2 項に関し、共済契約（不正な利用のおそれが少ないと認められるものを除く。）の引受けに関する内部規則等を定めるに当たっては、死亡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、

- ① 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保険にかかる保険金額と通算する旨を定めているか。

- ② 利用者のニーズを確認すること等を通じ、適切な引受け審査を行う旨を定めているか。

(注) 規則第 16 条第 2 項に定める「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、PTA 又はこれに係る特定関係団体が主催する活動における児童生徒等、保護者、教職員等の災害に係るものや、学校の管理下における当該学校に在籍する児童生徒等の災害に係るもの、青少年教育団体又はこれに係る特定関係団体が主催する活動における青少年、保護者その他これらの団体の活動の実施に必要な指導者及びこれらの活動を支援する者の災害に係るもの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。

II-3-6-2 共済金等支払管理態勢

(1) 意義

共済金等の支払は、共済団体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 共済金等の支払に係る理事の認識等

イ 理事は、適時適切な共済金等の支払が健全かつ適切な共済事業の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。

ロ 理事会は、共済金等の支払に関し、特定の職員への過度の権限の集中又は広範な裁量権の付与等を防止する等、適切に支払の管理が行われるような措置を講じているか。また、当該措置については、必要に応じ随時見直し、改善を図っているか。

ハ 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、理事会において十分な検討を行っているか。

ニ 理事会は、内部監査等を適切に活用し、支払に係る苦情情報など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、業務の改善に必要な指示等を行っているか。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、支払管理担当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を行っているか。

② 共済金等支払管理者の認識及び役割

イ 共済金の支払漏れがないか等共済金等の支払が適時適切に行われているかを管理する責任を有する者（以下「共済金等支払管理者」という。）は、共済金等の支払が共済事業の運営に大きな影響を与える業務の一つであることを理解・認識しているか。また、適切な共済金等の支払が行われているかを管理するためには、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、共済金等の支払請求手続及び苦情・相談への対応なども踏まえた取組が必要であることを留意しているか。
- ロ 適切な支払管理を行うことができるよう、他の担当者に対して共済金等支払管理者が必要な管理・指導を行うことができる態勢は整備されているか。
- ハ 共済金等支払管理者は、支払管理に係る規程・マニュアル・帳票類等の支払事務に係る手続や書式について、適宜に見直し・改善するよう適切な方策を講じているか。
- ニ 共済金等支払管理者は、支払管理が適切に行われるよう、適切に人員の配置を行っているか。また、その際は、実務経験者等を配置するよう努めているか。
- ホ 共済金等支払管理者は、職員を長期間にわたり同一業務に従事させることとしていないか。やむを得ない理由により、長期間にわたり同一業務に従事している場合は、事故防止のための適切な方策を講じているか。
- ヘ 共済金等支払管理者は、共済金等の支払に係る問題を把握した場合には、他の担当と連携し、当該問題が発生した原因の分析を十分に行い、その結果を踏まえて適切な改善策を講じているか。また、必要に応じてその状況について理事会に報告しているか。
- ③ 支払査定能力の維持・向上
- 共済金等支払管理者は、必要に応じ、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。例えば、適切な支払査定が行えるよう、支払査定を行う者の共済約款・特約条項、査定基準やマニュアルなどの内部規則に関する理解の向上等を図るための措置を講じているか。
- ④ 共済金等の支払に関連する他の担当との連携
- イ 共済金等の適切な支払に資するため、支払時のみならず、共済募集や苦情処理の際も適切な対応が行われるよう、共済金等が適時適切に支払われるように支払手続等の管理を行う事務担当は他の担当と密接な連携を図っているか。
- ロ 事務担当は、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に関する問題について、コンプライアンス担当に報告することとしているか。
- ハ 共済約款に記載された支払事由に該当しない場合の共済金の支払請求に関する相談・苦情に対しては、事務担当とコンプライアンス担当を含めた他の担当は連携して、苦情等の発生原因を分析した上で業務の改善策を検討しているか。その際、共済募集時の説明状況等に関する情報も踏まえつつ、検討するよう努めているか。
- ニ 事務担当及び共済金等の支払に関連する他の担当は、理事会及び共済金等支払管理者に対して、共済事業の運営に重大な影響を与える情報を、

網羅的に、分かりやすくかつ正確に報告しているか。

⑤ 事務担当における態勢整備

- イ 事務担当は、共済金等の支払が共済事業の運営に大きな影響を与える業務の一つであることを理解・認識し、適切な共済金等の支払を管理するための取組を不断に行う態勢を整備しているか。また、支払管理担当は、適切な共済金等の支払が行われているかを管理するためには、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、共済金等の支払請求手続及び苦情・相談への対応なども踏まえた取組が必要であることに留意しているか。
- ロ 事務担当においては、必要に応じて、外部の専門家の意見も聞きながら、支払査定結果の妥当性の事後検証を行っているか。
- ハ 共済金等の支払事由が発生した場合や利用者からの苦情があった場合には、利用者保護や利用者利便の視点に立った事実の確認や、利用者対応等が行われているか。
- ニ 反社会的勢力などからの不当な請求等に対しては、ゆるぎない対応をしているか。
- ホ 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。
 - (イ) 事務担当は各担当と連携して、共済募集や事故連絡受付などそれぞれの利用者対応時において、共済金等の請求手続や支払われる共済金の内容等に関する分かりやすい説明を十分に行う等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、共済金等の支払に関する説明資料を作成し、ホームページへ掲載するほか、共済契約者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、少なくとも共済契約者等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、共済金等が支払われ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。
 - (ロ) 共済金請求書等の帳票類については、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等を適時適切に行っているか。例えば、苦情等の対象となっている帳票類の点検や利用者の視点に立った分析等を行っているか。
 - (ハ) 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。
 - (ニ) 共済金等の支払漏れ等を防止し、支払請求を促すような措置は十分なものとなっているか。
- ヘ 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。
 - (イ) 共済金等の支払可否の判断に当たっては、事実関係の調査・確認を十分に行うこととしているか。

- (ロ) 必要に応じ、支払査定に関して外部の専門家の見解を求めることと
しているか。
- (ハ) 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ているか。
- (ニ) 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。
- (ホ) 支払査定における二次的なチェック態勢は十分なものとなっている
か。
- (ヘ) 共済契約者等保護の観点から、例えば、共済金支払請求権の消滅時
効の起算日などの期限の管理は適切に行われているか。
- (ト) 事務担当は、共済金等の支払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。
- (チ) 事務担当は、共済金等を請求した共済金受取人等に対して、支払ま
でに時間を要する場合には、日数を要する理由、支払の目途等につい
て分かりやすく説明するなどの方策を講じているか。
- ト 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。
 - (イ) 支払に関する照会や不払時の苦情に対して、苦情処理規程（苦情処
理の手引き）を整備する等、職員が迅速かつ正確な対応を行うための
方策を講じているか。また、必要に応じて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こととしているか。
 - (ロ) 支払ができない場合については、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、文書等に基づき、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。
- チ 事務担当においては、以下のような事後的なチェック態勢を整備して
いるか。
 - (イ) 共済金受取人等からの申し出により、共済金等の支払請求放棄等の
処理がなされた事案について、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。
 - (ロ) 支払ができないとした理由を共済金受取人等に対して説明するた
めの文書について事後的に検証できる態勢を整備しているか。
 - (ハ) 支払をできないとした事例について、その原因を分析し、分析結果
を業務の改善に役立てているか。
- リ 利用者が、共済団体の業務状況を適切に判断できるように、共済金等
の支払をできないこととした件数・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。

⑥ 内部監査

- イ 理事会及び共済金等支払管理者は、内部監査の実施が適切な共済金等
支払管理態勢の確立に不可欠であることを十分認識しているか。

- ロ 内部監査担当は、事務担当をはじめとする他の担当から独立しているか。また、他の担当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。
 - ハ 支払管理に関する内部監査が有効に機能するよう、支払実務に精通した人材を内部監査担当として配置しているか。また、内部監査担当は、適切な支払管理態勢の検証のために十分な権能を付与されているか。
 - ニ 内部監査担当は、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、理事会による承認を受けているか。また、当該実施要領等は、効率的かつ実効性のあるものと認められるか。
 - ホ 内部監査担当は、内部監査業務の実施要領等に基づき、全ての支払管理及び関連業務に対する監査を定期的実施しているか。
 - ヘ 内部監査担当は、理事会に対して、支払管理態勢に係る内部監査の結果や、その他重要な事項を適時適切に報告しているか。特に共済事業の運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。
 - ト 内部監査担当は、内部監査の結果を分析し、これを的確に事務担当等へ遅滞なく通知しているか。さらに、内部監査担当は、事務担当における業務の改善状況を適切に把握し、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
- イ 共済金等の支払に関する監事による監査については、例えば利用者からの苦情の状況や募集の際の問題点等も含めた総合的な視点から、業務執行体制の適否を監査することとしているか。
 - ロ 共済金等支払実務に関する監査手法を確立しているか。
 - ハ 監事は、共済金等支払管理者や支払管理担当に対するヒアリングなど、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。
 - ニ 監事は、理事会に対して、共済金等の支払に関する監査結果や、その他重要な事項を適時適切に報告しているか。

II-3-7 利用者に関する情報の管理

(1) 意義

P T A等の実施する共済事業の公益性に鑑みても、利用者に関する情報（以下「利用者情報」という。）が適切に管理されることは極めて重要であり、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（平成15年法律第57号）、個人情報保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定、平成21年9月1日一部変更）の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。

(2) 主な着眼点

① 利用者情報管理

イ 理事は、共済団体に対する信頼性を確保するため、利用者情報を適切に管理する必要性及び重要性を認識し、利用者情報の取扱基準を定めた上で研修等により役職員に周知徹底する等、内部管理態勢の整備を図っているか。また、他団体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。

ロ 利用者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者以外が使用することの防止等）、役職員による利用者情報の持ち出しを防止するための対策、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、利用者情報の管理が適切に行われているか。

また、特定の職員に、利用者情報の取扱いに関する権限が集中しないよう、その権限を分散させることや、幅広い権限等を有する職員への管理強化を図る等、利用者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。

ハ 利用者情報の取扱いを外部の第三者に委託する場合は、以下の措置を講じているか。

(イ) 外部委託先の管理に関する責任者を明確化し、外部委託先における受託業務の実施状況を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情報管理が適切に行われていることを確認しているか。

(ロ) 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。

(ハ) 外部委託先による利用者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、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とともに、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、アクセス権限やその状況の管理が徹底されていることを確認しているか。

(ニ) 外部委託先が再委託を行う場合には、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当該共済団体による直接の監督を行っているか。

(ホ) 利用者情報の漏えい等が発生した場合に、適切に事務責任者、コンプライアンス担当及び理事会へ報告され、漏えいの対象となった利用者への説明、当省への報告及び必要に応じて当該発生の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。

(ヘ) 内部監査担当は、随時、利用者情報管理に係る業務を幅広く対象にした監査を行っているか。また、内部監査担当の専門性を高めるため、必要な

研修の実施等の方策を講じることが望ましい。

② 個人情報管理

イ 個人利用者情報については、規則第 17 条の規定に基づき、その安全管理及び職員の監督について、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、個人情報の保護に関する基本方針に基づく措置が講じられているか。

ロ 規則第 18 条に規定する個人である利用者の特別の非公開情報（政治的見解、信教（宗教、思想及び信条をいう。）、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活並びに犯罪歴に関する情報をいい、以下「機微（センシティブ）情報」という。）を、同条の規定に基づき、以下に掲げる場合を除き、利用しないこととしているか。

（イ）法令等に基づく場合

（ロ）人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合

（ハ）公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合

（ニ）国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

（ホ）共済事業の適切な運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で機微（センシティブ）情報を取得、利用又は第三者に提供する場合

（ヘ）機微（センシティブ）情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合

II-3-8 適切な表示の確保

（1）共済契約の募集用の資料等について、表示媒体や共済事業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。具体的には、次の事項等を踏まえ、共済期間、保障等の内容、引受条件及び共済掛金等が適切に表示されるよう留意して表示するものとされているか。

イ 共済事業の内容に関する優良性を示す際に、例えば、共済金額等が何らかの条件により減額又は消滅する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（例えば、8ポイント未満）で表示されている若しくは参照先を明瞭にすることなく保障等の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等、共済契約者等に著しく優良との誤解を与えるおそれがある表示となっていないか。

また、保障等の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。

ロ 共済契約の内容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。

また、共済契約の内容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。

ハ 共済事業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。

(2) 共済募集用の資料等の作成に当たっては、コンプライアンス担当による法的側面からの検証等を含めた十分な審査体制が整備されているか。また、審査に当たっては、以下の点に留意したものとなっているか。

イ 共済募集用の資料等について、共済団体の本部で集中管理するなどにより、表示内容に係る審査が漏れなく行われることとなっているか。

ロ パンフレット、契約のしおり等の表示内容について、共済約款との整合性を確保するためのチェックがなされることとなっているか。

ハ 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こととなっているか。

(3) 共済商品の内容の説明（比較広告等を含む）に係る規則第12条第7号及び第8号に関し、共済契約に関する表示について、「Ⅱ-3-3-2(5)」に準じて取り扱うものとする。

Ⅱ-3-9 事務リスク管理

(1) 意義

事務リスクとは、共済団体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、共済団体が損失を被るリスクをいうが、共済団体は当該リスクに係る内部管理態勢を適切に整備し、共済事業の健全かつ適切な運営により利用者等からの信頼性の確保に努める必要がある。

(2) 主な着眼点

① 事務リスク管理態勢

イ 理事会は、共済事業に係る全ての業務に事務リスクが所在しており、当該リスクを軽減することが重要であることについて理解するとともに、事務リスク軽減のための具体的な方策を講じているか。

ロ 特定の役職員への過度な権限の集中や、広範な裁量権の付与が防止されているか。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

内部監査担当は、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 事業拠点におけるリスク管理態勢

本部の事務責任者は、事業拠点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、職員を長期間にわたり同一業務に従事させないなど、事故防止等の観点からの配慮がなされていることが望ましい。

II-3-10 システムリスク管理

(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、利用者や共済団体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共済団体が損失を被るリスクをいい、システムが安全かつ安定的に稼動することは、共済団体に対する信頼性を確保するための大前提である。

(2) 主な着眼点

① システムリスクに対する認識等

役職員は、システムリスクについて十分認識しているか。

② システムリスク管理態勢

システムリスク管理態勢を整備するとともに、その水準について客観的に判定できるものとなっているか。

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 安全対策

システム、データ、ネットワークについて、例えば、データ保護や、データの不正使用の防止、不正プログラムの防止を図る等、適切に安全対策を講じているか。

④ 外部委託管理

システムに係る外部委託業務について、委託先からの報告等により、リスク管理が適切に行われていることを確認しているか。

⑤ 障害発生時の対応

イ 必要に応じ、利用者に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。

ロ 障害が発生し、共済金等の支払等に影響が生じる場合は、速やかに障害の原因、復旧見込等の公表を行っているか。

(3) 監督手法・対応

① 問題認識時

システムリスクに係る管理態勢に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ヒアリングを行い、必要に応じて法第 17 条の規定に基づ

き報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 19 条の規定に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

② 障害発生時

イ コンピュータシステムの障害の発生を認識次第、直ちに、その事実について当省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発生から 30 日以内に現状について報告を行うこととする。

(注) 報告すべきシステム障害等

その原因の如何を問わず、共済団体が現に使用しているシステム・機器（ハードウェア及びソフトウェアの双方を含む。）に発生した障害であって、（i）共済金等の支払に遅延、停止等が生じているもの又はそのおそれがあるもの、（ii）財務状況の把握等に影響があるもの又はそのおそれがあるもの、（iii）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、上記のような障害が発生する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。

ロ 必要に応じて法第 17 条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、法第 19 条の規定に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

II-3-11 危機管理

(1) 意義

近年、情報化の進展などの環境の変化も相俟って、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。

このため、共済団体においては、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、平時より危機管理態勢を構築しておくことが必要である。

(注) 「危機」とは、例えば、（i）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、（ii）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、（iii）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、（iv）大規模自然災害などの災害・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。

(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のための取組が重要との認識の下、通常のヒアリングや、不祥事件等の届出があった場合に行うヒアリング、共済団体に関する苦情・情報提供等を受けた場合の対応などに際し、共済団体における危機管理体制に重大な問題がないか検証することとする。

② 主な着眼点

イ 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よう、平時より、定期的な点検を行うなど未然防止のための取組に努めているか。

ロ 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。

(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）
- ・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）
- ・犯罪（脅迫、反社会的勢力の介入、データ盗難等）
- ・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、セクシャルハラスメント等）
- ・労務上のトラブル（過労死、人材流出等）

ハ 危機管理マニュアルには、危機発生 of 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。

ニ 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への連絡体制等が整備されているか。

ホ 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。

(3) 危機発生時における対応

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、当該共済団体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）が危機の内容や影響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、法第 17 条の規定に基づき報告又は資料の提出を求めることとする。

(4) 事態の沈静化後における対応

共済団体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、当該共済団体に対して、法第 17 条

の規定に基づき、事案の概要と共済団体の対応状況、発生原因の分析及び再発防止に向けた取組みについて報告又は資料の提出を求めることとする。

(5) 風評に関する危機管理態勢

- ① 風評発生時における共済団体の対応方法を明確化するなど風評リスクへの対応に係る態勢が整備されているか。例えば、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、状況把握、利用者への対応、対外説明等、初動対応のあり方が定められているか。この場合、当省へ速やかに連絡を行うこととなっているか。
- ② 日頃から、風評発生に関する情報収集に努めているか。

Ⅱ－４ 共済事業に係る事務の外部委託

(1) 意義

共済団体が共済事業に係る事務の外部委託を行うに際しては、利用者を保護し共済事業の運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) 上記における事務の外部委託とは、共済団体が、共済事業を運営するために必要な事務の一部を、当該共済団体以外の者に委託することをいう。

(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。
 - イ 委託契約によっても当該共済団体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、当該共済団体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。
 - ロ 委託先において契約どおり委託業務が実施されていない場合に、共済団体において利用者の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。
 - ハ 委託先における目的外使用の禁止も含めて利用者情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。
 - ニ 個人利用者に関する情報の取扱いを委託する場合には、本指針Ⅱ－３－６に規定する事項に留意されているか。
 - ホ 苦情等について利用者から共済団体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 共済団体は、以下に示す点など、その共済事業の運営に関する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。

イ 委託先の選定

共済団体の共済事業の運営の合理性の観点及び共済契約者等の保護の観点からみて十分なレベルの業務を実施しうるか、契約に沿った業務の実施等が確保できる財務・経営内容か、共済団体の信頼性の確保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。

ロ 契約内容

契約内容は、委託業務の内容等に応じ、十分な内容となっているか。例えば、委託契約に沿った業務の実施等が確保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が定められているか。

ハ 共済団体に課せられた法令上の義務等

当該委託業務を共済団体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。

ニ 共済団体側の管理態勢

委託業務に関する管理者の設置、定期的な業務の実施状況の点検・検証等を行っているか。

ホ 情報提供

委託業務の履行状況等に関し委託先から共済団体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。

II-5 監督手法・対応

各項目に関し、共済団体における取組等について改善が必要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、必要な場合には法第 17 条の規定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、法第 19 条の規定に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

III 共済団体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) 財務会計情報やリスク情報等の蓄積及び分析

共済団体に対し継続的に財務会計情報や事務リスク等のリスク情報等について報告を求め、共済団体の共済事業の運営に係る健全性と適切性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、共済事業の運営に係る健全性の確保に向けた取組みを促すものとする。特に、共済団体は、例えばその準備金が法第 7 条第 5 号に定める基準に適合しなくなったときなど、認可審査基準に適合しなくなった場合は、法第 20 条等に基づき、業

務執行方法の変更命令や、認可の取消しの要件となることに留意し、問題があると認められる場合は、以下の定期的なモニタリングに限らず、随時ヒアリングを実施するよう留意する。

(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。(Ⅱ-1-3 参照)

- ① 決算ヒアリング
- ② 総合的なヒアリング
- ③ 内部監査ヒアリング等

Ⅲ-1-2 オンサイトによるモニタリング（立入検査）結果の反映

(1) 検査結果通知書において指摘した事項に対する事実認識、発生原因の分析、改善策等を取りまとめた報告書を、1か月以内（必要に応じて項目ごとに短縮するものとする。）に提出することを、当該通知書において法第17条の規定に基づき求める。なお、検査結果通知書の中に、リスク管理態勢に関する指摘がある場合には、上記の改善策の中で、当該リスクを正確に認識し、適正に制御するための方策についても、併せて報告を求めるものとする。

(2) 上記報告書については、提出された段階で、共済団体から十分なヒアリングを行うこととする。

(3) 検査結果通知書において指摘した事項に対する法第17条に基づく報告書の内容等により、コンプライアンス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、法第17条の規定に基づき改善が認められるまでの間定期的に報告を求めるものとする。

また、自主的な改善努力に委ねたままでは当該共済団体のコンプライアンス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、法第19条の規定に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出するものとする。

(4) 標準処理期間

法第19条の規定に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出する場合には、(1)の報告書が到達したときから、原則としておおむね30日以内を目途に行うものとする。

(注1) 「報告書が到達したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

- ① 複数回にわたって法第17条の規定に基づき報告を求める場合（直近の報告書が到達したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。）には、最後の報告書が到達したときを指すものとする。
- ② 提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等（軽微なものは除く。）を求める場合には、当該資料の訂正、追加提出等が行わ

れたときを指すものとする。

(注2) 弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間には含まれない。

(注3) 複数の当事者にわたる事案の場合には、当該当事者から必要な報告書を全て受理したときから、標準処理期間を起算する。

Ⅲ－１－３ 共済団体の実施する共済事業に関して苦情を受けた場合の対応

- (1) 共済団体の実施する共済事業に関して苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当省は個別事案に関して仲裁等を行う立場にないこと及び法等に基づき共済団体における共済事業の運営の健全性等を確保することが当省の職務であることを明快に説明するものとする。なお、必要に応じ、共済団体の相談窓口を紹介するものとする。

Ⅲ－２ 法等に係る事務処理

Ⅲ－２－１ 共済団体の認可申請書の受理にあたっての留意点

- (1) 認可申請書の受理にあたっては、法第6条第1項に規定する共済規程のほか、規則第3条第1項に定める事項を記載した認可申請書及び同条第2項に定める書類を提出させるものとし、これらの書類に必要な事項が記載されているかどうかを確認するものとする。
- (2) 官公署が証明する書類については、申請の日前3月以内に作成されたものを提出させるものとする。

Ⅲ－２－２ 共済団体の認可の審査にあたっての留意点

認可の申請があったときは、提出された認可申請書及び添付書類について、申請者に対しヒアリングを行い、当該申請が法第7条各号に定める基準に適合するかどうかを審査するものとする。

Ⅲ－２－２－１ 業務遂行能力に関する審査

申請者が、その人的構成等に照らして、共済事業を的確かつ公正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か否かの審査にあたっては、認可申請書及び同添付書類を参考としつつ、ヒアリング実施の際、次の点を確認するものとする。

- (1) 共済事業の的確かつ公正な遂行に必要な知識及び実務経験を有する人員並びに内部管理等の責任者が適正に配置される組織体制、人員構成にあること。また、例えば、理事又は監事のうちに禁固以上の刑に処せられた日から5年を経過しない者や破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者が含まれていないなど、十分な社会的信用を有する者であること。
- (2) 次に掲げる体制整備が可能な人員の確保が図られていること。

- ① 共済事業の運営

- ② 共済金等支払管理
- ③ 財務の健全性確保（責任準備金の積立等）
- ④ リスク管理（共済の引受、資産運用等）
- ⑤ その他業務の適切性確保（コンプライアンス、利用者保護等）

Ⅲ－２－２－２ 共済規程の内容に関する審査

共済事業の認可申請や共済規程の変更に係る承認申請が行われた場合は、共済契約の内容が、共済契約者等の保護に欠けるおそれがないか、特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものではないか、公序良俗に反するものではないか等の法に定める基準の審査を行い、あわせて、保険法の規定に沿った整備が行われているかどうか、及び不明確な条項、共済契約者等の合理的期待に反する条項等がないかなどの審査を行い、これらに適合するものについて認可又は承認を行うものとする。

共済規程の審査基準は、法第7条第4号及び規則第11条に定められているところであるが、実際の審査にあたっては、効率性、明確性及び透明性の観点から、特に以下の点に留意することとする。

Ⅲ－２－２－２－１ 共済事業の実施方法に関する事項に係る留意点

規則第6条第1号に記載されている事項が記載されているか、また、その内容について、共済契約者等の保護の観点から、以下の点に留意して審査することとする。

(1) 被共済者の範囲

被共済者の範囲を、共済の種類ごとに明確に記載しているか。例えば、規則第4条に規定する共済団体が主催する活動の実施に必要な指導者及び支援者を被共済者とする場合、どのような場合に被共済者であると認められるのか記載しているか。また、その範囲は、法第4条の範囲内であるか。

(2) 共済金額及び共済期間の制限

- ① 共済金額・共済期間・契約年齢の範囲が、公序良俗の観点から問題のない設定となっているか。例えば、共済金額が補償対象等に比べて過度に高額となっていないか。
- ② 法第5条に規定する基準に適合するものであるか。

(3) 被共済者の選択に関する事項

- ① 被共済者の選択に当たって、モラルリスクを排除する方策を適切に講じているか。
- ② 共済契約者又は被共済者に告知を求める場合、告知項目は必要最低限のものに限定されているか。

(4) 共済契約の締結の手続に関する事項

- ① 契約手続を明確にすることにより共済契約者の保護を図り、契約当事

者間の権利義務関係の早期安定を確保する観点から、例えば、以下の項目について明確に記載しているか。

イ 共済契約の申込に関する事項

ロ 共済証書の発行・交付に関する事項

② 被共済者の同意

被共済者以外の者が共済契約者となる場合に、共済金受取人を被共済者（死亡を給付事由とする場合は、被共済者又はその相続人）以外の者とする共済契約の締結に当たっては、被共済者等の保護及び共済団体の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から、被共済者本人が署名又は記名押印することとされているか。

③ 共済契約の締結前に発生した給付事由に基づき給付を行う場合に、共済契約者が共済契約の申込み又はその承諾をしたときにおいて、当該共済契約者、被共済者又は共済金受取人がすでに給付事由が発生していることを知っていたこと、又は共済契約の申込みの時より前に発生した給付事由について給付を行う場合に、共済団体又は共済契約者が当該共済契約の申込みをしたときにおいて、当該共済団体が給付事由が発生していないことを知っていたことにより、保険法第 68 条等に基づき、当該共済契約が無効となるものでないか。

(5) 共済掛金の収受に関する事項

契約当事者間の権利義務関係の明確化及びその早期安定化を図るため、例えば、以下の項目について記載しているか。

① 共済掛金の払込方法に関する事項

② 共済掛金収納時の領収書交付に関する事項

③ 共済掛金の払込猶予期間に関する事項

(6) 共済金の支払及び共済掛金の払戻しその他の返戻金に関する事項

途中解約等により払い戻される共済掛金及びその他の返戻金の金額又は計算方法を明瞭に記載しているか。

(7) 共済証書の記載事項並びに共済契約申込書の記載事項及びこれに添付すべき書類の種類

① 共済証書の記載事項については、保険法第 6 条第 1 項、第 40 条第 1 項及び第 69 条第 1 項の規定に照らし適正なものとなっているか。また、契約内容を簡潔明瞭に記載し、権利義務関係が明確となっている等、共済契約者等の保護の観点から適切な記載となっているか。

② 共済契約申込書については、申込者名、申込日、加入者数等が明確なものとなっているか。また、共済契約の加入に対する同意書等が必要な場合には、これらの書類に添付されることとなっているか。

(8) 再保険又は再共済に関する事項

再保険又は再共済を行う場合は、その内容について記載しているか。

(9) 共済契約の特約に関する事項

共済契約に特約を付することができる場合、当該特約に関する事項を記載しているか。

(10) 共済金額、共済の種類又は共済期間を変更する場合の取扱いに関する事項

共済金額、共済の種類又は共済期間の変更により共済契約者等に不利益が生じる場合、以下の措置が採られているかを審査することとする。

① 共済期間中における共済金額等の変更に関する規定の設定

共済団体の業務又は財産の状況に照らしてその事業の継続が困難になると判断される場合、共済期間の中途において共済金額の減額を行うことができること及びその手続が明確に記載されていることが望ましい。

② 共済金額、共済の種類又は共済期間を変更する際の承認申請の取扱い
共済金額等の変更を行うための承認申請がなされた場合には、以下の点に留意して審査するものとする。

イ 共済金額等の変更の内容が、共済規程に定める共済金額等の変更に関する規定に反しないものとなっているか。

とりわけ、共済金額等の変更を正当化することができるような収支状況の悪化又は予定危険率に対する実際の危険率の超過などの事実があり、又はそうした状況が合理的に予測できることにより、共済事業の継続が困難になり得ることが客観的に確実視されているか。

ロ 共済規程に定められている共済金額等の変更の手続が共済団体により適正に行われているか。

ハ 共済金額等の変更がなされ得ること及びその条件並びに手続について、共済契約者等に対し、契約締結時に十分な説明がなされていたか。

ニ 予定危険率の変更を行う場合、変更後の予定危険率が、実績危険率等に照らして合理的かつ妥当なものとなっているか。

ホ 共済契約者等に対して、変更後の共済金額等を適切に通知することとしているか。

(11) その他事業の実施に関し必要な事項

① 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。

② 事業名称

共済事業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。

Ⅲ－２－２－２－２ 共済契約に関する事項に係る留意点

共済契約に関する事項については、共済契約者等の保護の観点から、明確かつ平易で、簡素なものとなっているかに加えて、以下の点について審査することとする。

(1) 共済金の支払事由

- ① 保障等の内容が法第4条、第5条及び規則第5条に適合しているか。
- ② 保障等の内容が偶然性及び損害のてん補性を有しているか。
- ③ 支払事由が明確なものとなっているか。
- ④ 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などについては、モラルハザードを防止するための措置について記載されているか。

(2) 共済契約の無効の原因

共済金の不法取得を目的とする共済契約の締結など、共済契約が無効となる事由及びその際の払い込まれた共済掛金の取扱い等が明確なものとなっているか。

(3) 共済団体がその義務を免れる事由

- ① 免責事由が過度に広範なものとなっていないか。
- ② 免責事由については、公序良俗に反するものや共済契約者等の保護に欠けるもの、共済契約者等の合理的期待に反するものになっていないか。
また、共済団体の財務の健全性に影響を及ぼすような巨大リスクの負担を回避するものとなっているかなど、公平性、合理性の点から問題がなく、明確な内容となっているか。
- ③ 免責金額については、モラルリスク排除の観点から十分な検証を行った上で設定されているか。

(4) 共済団体の義務の範囲を定める方法及びその義務の履行の時期

- ① 共済金等の、請求手続や支払等に関する事項については、共済契約者等の保護の観点から適切な内容となっているか。
- ② 共済金等の支払の時期については、保険法第21条、第52条、第81条を踏まえたものとなっているか。
- ③ 傷害等により死亡したこと又は重度の障害の状態となったことを事由として共済金を支払う共済契約において、共済金を請求する場合に、共済契約者等にとって限度を超えた立証責任を負わせる内容となっていないか。
- ④ 共済金の支払を制限する場合には、共済契約者に交付する共済約款に具体的な免責事由を記載しているか。
- ⑤ 共済金の支払時における被共済者等の保護のための措置
被共済者を共済金受取人とする共済契約において、共済金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の請求を行えるような措置について記載されているか。

- ⑥ 共済期間の開始日を明確にしているか。
- (5) 共済契約者又は被共済者とその義務を履行しないことによって受ける損失猶予期間内に共済掛金が払い込まれなかった場合の共済契約者等の権利義務関係について、下記のとおり明確なものとなっているか。
- ① 共済契約の失効日
共済掛金の払い込み猶予期間中、共済契約は有効に継続するものとされ、共済契約の失効日は、猶予期間の満了日の翌日と規定しているか。
- ② 猶予期間中の給付事由の発生
共済掛金の払い込み猶予期間中に共済金の給付事由が発生した場合には、共済団体は、猶予期間中の未払共済掛金の払い込みを条件として共済金を支払うことができる旨の規定を設けているか。
- (6) 共済契約の全部又は一部の解除原因並びにその解除の場合において当事者が有する権利及び義務
共済団体が共済契約等を解除し得る原因が明確なものとなっているか。また、解除したことにより共済契約者等の権利を不当に侵害又は義務を不当に拡大していないか。
- (7) 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契約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契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、保険法において任意規定とされている定めもあるが、当該規定に係る契約の内容によっては、強行規定又は片面的強行規定に抵触する場合（例えば、告知義務違反による解除がなされた場合において、当該告知義務違反を行った事項と共済金の給付事由との間に因果関係がないときでも免責とする場合など）もあり得ることに留意する。
- ① 共済金の支払の履行期
イ 共済金の支払の履行期については、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規程に定めているか。
ロ また、基本的な履行期の例外とする期限を定めるときは、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合理的な日数となっているか。
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、共済金支払いのための確認事項及び確認に必要な日数を通知することとしているか。
ハ 共済金の給付事由が発生し、共済契約者等から事故発生の通知を受けた場合には、共済契約者等に対し、共済金請求手続の明確な説明及び共

済金請求書類の迅速な交付が行われるような仕組みを整備しているか。

② 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の給付事由の発生（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。

③ 解約、解除等により共済契約が終了した場合の未経過共済掛金の返還

保険法においては、「保険料不可分の原則」が採用されなかったことから、同法施行日である平成22年4月1日以後は、不当利得法理に基づき、解約、解除等により共済契約が消滅した場合、原則として、その日以降の未経過共済掛金を共済契約者に返還する仕組みを整備しているか。

④ 消滅時効

共済金支払を請求する権利、共済掛金の返還を請求する権利等が、3年未満で消滅することを約款に定めていないか。

Ⅲ－２－２－２－３ 共済掛金及び準備金に関する事項に係る留意点

規則第6条第3号に規定する事項の審査にあたっては、特に以下の点に留意することとする。

(1) 共済掛金の計算の方法に関する事項

① 共済掛金の算出方法については、過去の実績を踏まえ、共済金の支払を十分に行うことができるかどうかということや被共済者間で公平な取扱いとなるかどうかということ等を考慮して、合理的かつ妥当なものとなっているか。

② 被共済者間及び共済事業の種類間等で、不当な差別的取扱いをするものとなっていないか。

③ 適正な死亡率や発生率が組み込まれているか。合理的、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。

④ 保障等の内容の改定を行い、共済掛金の改定を行っていない場合において、共済掛金の改定の必要性について十分な検証を行っているか。

また、共済掛金の改訂を行った場合は、事業開始後、適宜、共済掛金の妥当性等について検証を行っているか。

(2) 責任準備金の計算方法に関する事項

責任準備金の審査にあたっては、Ⅱ－２－１に定める事項について、特に留意することとする。

Ⅲ－２－３ 共済会計において安全普及啓発活動等を行う場合の届出の受理等

Ⅲ－２－３－１ 届出の受理

法第 10 条第 2 項に基づき、共済会計において青少年の安全に関する普及啓発活動その他青少年の健康の保持増進に資する事業（以下「安全普及啓発活動等」という。）を行うための届出があった際には、以下の点に留意するものとする。

- (1) 規則第 20 条に基づき提出された事業計画書及び収支予算書に記載された事業は、安全普及啓発活動等に該当する事業であるか。例えば、修学奨励費の支給事業や用途を限定しない関係団体への助成事業等が含まれていないか。
- (2) 安全普及啓発活動等について、共済会計における毎事業年度の剰余金や運用収入の合計額の範囲内で行うこととする等、共済事業の健全かつ適切な運営に支障が生じるおそれがない限度で実施するものと認められるか。

Ⅲ－２－３－２ 変更の指示

上記を踏まえ、提出された事業計画書及び収支予算書を変更しなければ、共済事業の健全かつ適切な運営に支障が生ずるおそれがあると認められるときは、共済団体に対し、これらの書類の変更を指示することを検討することとする。例えば、過去の事業実績を踏まえ、人的体制又は財産の状況から、届け出のとおり安全普及啓発活動等を実施した場合、共済事業の実施に係る事務や共済金の支払に支障をきたすおそれがあると認められる場合が想定される。

Ⅲ－２－４ 共済会計の他の会計への資金運用等の許可にあたっての留意点

法第 10 条第 1 項において、共済団体は、共済事業以外の事業を行う場合には、共済事業の健全かつ適切な運営を確保する観点から、共済会計を他の事業に係る会計と区分して経理しなければならないこととされ、法第 11 条において、共済団体は、共済会計から共済事業以外の事業に係る会計へ資金を運用し、又は共済会計に属する資産を担保に供して共済事業以外の事業に係る会計に属する資金を調達してはならないとされているが、共済事業の健全かつ適切な運営を妨げないものとして行政庁の許可を受けた場合に限っては、共済会計から他の会計へ資金運用等を行うことができるものとされている。

(1) 資金運用等の許可申請

法第 11 条の許可申請に当たっては、共済団体より、申請書及び規則第 21 条に定める書類の提出を受けるものとする。

(2) 資金運用等の許可審査

資金運用等を行うことが共済事業の健全かつ適切な運営を妨げないものであるかどうかの判断に当たっては、以下の点を検証するものとする。

- ① 資金運用等を行う金額が共済会計に属する資産の総計に比して少額であり、共済金の支払等に支障が生じるおそれがないと認められる程度であるか。

- ② 資金運用等を行う目的が、青少年の健全育成と福祉の増進等の法の趣旨に反し又はこれを損ねるものでないか。

Ⅲ－２－５ 共済会計における見舞金等支給業務の実施の承認にあたっての留意点

規則第 40 条において、共済団体は、共済事業の認可を受ける前に行っていた見舞金等支給業務について、引き続き見舞金等の支払義務を負う場合には、行政庁の承認を受けて、共済会計において当該見舞金等に係る経理を行うことができることとされている。

(1) 共済会計における見舞金等支給業務の実施の承認申請

規則第 40 条の承認申請にあたっては、承認申請書及び同条第 2 項に定める書類の提出を受けるものとする。

(2) 共済会計における見舞金等支給業務の実施の承認審査

見舞金等支給業務を共済会計において実施することを承認するかどうかの判断にあたっては、以下の点を検証するものとする。

- ① 承認申請者が見舞金等支給業務を行っていた者と同一性を有すると認められるかどうか。例えば、見舞金等支給業務を行っていた者が任意団体である場合は、当該団体が法人格を取得し、共済事業の認可を受けることにより当該承認申請を行っているものとみなすことができるか。
- ② 見舞金等を交付することとなる人数の見込み及び当該見舞金等の額の合計額の見込みについての算出方法は、合理的、客観的な基礎データに基づき妥当な方法と認められるか。
- ② 共済会計において見舞金等の支払のために必要な金額が確保されており、共済契約者等の保護が図られる見込みが確実であるかどうか。例えば、共済会計において、見舞金等の支払義務を負う金額以上の資金が、収入した共済掛金や法等に基づき積み立てた準備金等と別途確保されているか。

Ⅲ－２－６ 標準処理期間

当省は、法等の規定による認可、許可又は承認に関する申請が到達してから原則としておおむね 30 日以内に、当該申請に対する処分をするよう努めるものとする。

(注) 上記の期間には、次に掲げる期間を含まないものとする。

- (1) 当該申請を補正するために要する期間
- (2) 当該申請をした者が当該申請の内容を変更するために要する期間
- (3) 当該申請をした者が当該申請に係る審査に必要と認められる資料を追加するために要する期間

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

共済団体に対して、行政指導等（行政指導等とは行政手続法第２条第６項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ものとする。

イ 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。

ロ 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。

イ 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。

ロ 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）

申請の取下げ又は内容の変更を求める行政指導の場合、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ものとする。

イ 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。

ロ 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。

ハ 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ものとする。

イ 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。

ロ 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。

ハ 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。

ニ 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。）

イ 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。

ロ 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。

ハ 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

当省の職員が共済団体の役職員と面談等（面談、電話、電子メール、ファックス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がある場合において、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、当省における対応の統一性・透明性に配慮しているか。

Ⅲ－４ 行政処分等を行う際の留意点

Ⅲ－４－１ 行政処分

当省が共済団体に対して行う主要な不利益処分（行政手続法第 2 条第 4 号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①法第 19 条に基づく共済規程の変更命令、②法第 19 条に基づく業務改善命令、③法第 19 条に基づく業務停止命令、④法第 20 条に基づく認可の取消し等があるが、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) 法第 17 条に基づく報告徴求
 - ① 立入検査や、ヒアリング、不祥事件届出書などを通じて、共済団体のリスク管理態勢、法令等遵守態勢、共済事業の運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、法第 17 条に基づき、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、更に精査する必要があると認められる場合においては、法第 17 条に基づき、追加報告を求めることとする。
- (2) 法第 17 条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、共済団体の自主的な改善への取組み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、法第 17 条に基づき、定期的なフォローアップ報告を求める。

(3) 法第 19 条に基づく業務改善命令

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、又は共済団体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、業務の改善計画の提出とその実行を命じることを検討する。

(4) 法第 19 条に基づく業務停止命令

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又は上記(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若しくは公益を害する行為があった場合においては、法第 19 条に基づき、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) 法第 20 条に基づく認可の取消し

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相当と認められる場合においては、法第 20 条に基づく認可の取消しを検討する。

なお、(3)から(5)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、本制度が、青少年の健全な育成と福祉の増進に資することを目的としており、このため、一般的な共済事業に比べ、より高い公益性が求められることに留意する。また、これら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

イ 公益侵害の程度

共済団体が、例えば、著しく不適切な経費の支弁を行うことにより、PTA又は青少年教育団体全般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。

ロ 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。

ハ 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にもかかわらず、引き続き同様の共済事業を実施し続けるなど、共済団体の行為が悪質であったか。

ニ 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。

ホ 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。

ヘ 組織性の有無

当該行為が現場の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。更に理事等の関与があったのか。

ト 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。

チ 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共済事業の運営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

イ 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。

ロ 内部監査担当は適切に機能しているか。

ハ コンプライアンス担当やリスク管理担当は適切に機能しているか。

ニ 職員のコンプライアンスに関する認識は十分か。

③ 軽減事由

以上の他に、行政による対応に先行して、共済団体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－４－２ 法第 19 条に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務の解除

法第 19 条の規定に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出する場合には、当該命令に基づく共済団体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、当該共済団体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) 法第 19 条の規定に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出している共済団体に対して、当該共済団体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、当該共済団体の報告義務は解除される。

(2) 法第 19 条の規定に基づき業務改善命令又は必要措置を採るべき旨の命令を発出している共済団体に対して、当該共済団体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、当該報告や立入検査の結果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－５ 意見交換

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、共済団体からの求めに応じ、当省と共済団体との間で、複数のレベルの者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重要である。

Ⅲ－５－２ 監督手法・対応

当省担当局が当該共済団体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、共済団体からの求めに応じて、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）共済団体からの求めは、当局が、当該不利益処分の原因となる事実についての法第 17 条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。