

IV. 組合の業務の運営に関する事項

1. 内部統制システムについて

(1) 内部統制システム

全国生協連は「小さな負担で大きな保障を実現する」という理想のもと「非営利主義・最大奉仕・人道主義」を事業哲学として共済事業を展開しています。

この経営理念を達成していくためには、組織を適切に管理するための内部統制システムの構築が不可欠であることから「内部統制システム基本方針」を定め、事業活動を遂行するうえでの様々なリスクを的確に把握・管理し、健全かつ適切な業務運営を確保しています。

(2) PDCAサイクル

効率的で正確な業務運営を可能とする態勢を維持していくためには、内部統制システムのレベルを向上させる必要があることから、常時、P(Plan：計画) — D(Do：実行) — C(Check：評価) — A(Action：改善)の管理サイクルを回し、質の高い管理活動を展開しています。

内部統制システム基本方針

当会は、「非営利主義・最大奉仕・人道主義」を事業哲学として共済事業を展開し、助けあいの輪をひろめ、暮らしに安心をお届けするという「私たちの願い」を全役職員によって具現化するために適切な内部統制システムの基本方針について下記のとおり定める。

1. 役職員の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

(1) 行動憲章、倫理綱領、コンプライアンス規程、コンプライアンス誓約書、コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンスに係る基本原則・行動指針である「行動憲章」・「倫理綱領」およびコンプライアンス推進のための基本的事項を定めた「コンプライアンス規程」を制定するとともに、理事および執行役員はコンプライアンス誓約書を理事長に提出し、コンプライアンスの推進に誠実かつ率先して取り組む。あわせて、役職員が遵守すべき法令等の具体的な内容を明示した「コンプライアンス・マニュアル」を全役職員に配付し、研修等によりコンプライアンス意識の定着・高揚を図る。

(2) コンプライアンス委員会

コンプライアンスを推進するための体制の整備、コンプライアンス諸施策等についての検討を行うとともに、コンプライアンスの推進状況の検証を行う機関として、「コンプライアンス委員会」を設置する。

(3) コンプライアンス統括部署、コンプライアンス部署責任者

組織全体としてのコンプライアンス推進等、コンプライアンスに関する事項を一元的に管理する統括部署を定めるとともに、各部署におけるコンプライアンスの推進およびコンプライアンス違反行為の防止のため、各部署にコンプライアンス部署責任者を置く。

(4) コンプライアンス・プログラム

コンプライアンス態勢の充実と強化を図るため、「コンプライアンス・プログラム（具体的な実践計画）」を策定し実施する。

(5) 報告体制、内部通報制度

コンプライアンス違反もしくはその懸念のある事象が発生した場合、情報が経営会議およびコンプライアンス統括部署に迅速に報告される体制を構築するとともに、役職員等が直接情報提供を行うための「内部通報制度」を設け運用する。報告された事象については適切な調査を行い、分析に基づいて改善に向けた取り組みを行う。

(6) 内部監査

「内部監査規程」を定め、実効性のある内部監査を実施する。

(7) 反社会的勢力への対応

反社会的勢力による不当要求等発生時の報告および対応に係る規程等の整備を行い、反社会的勢力には警察等関連機関と連携し、組織一体の毅然とした対応を行う。

2. 業務の適正を確保するための体制

コンプライアンス、リスク管理、危機管理態勢および顧客対応体制を管理する部署を置き、組織全体としての内部統制の実効性を高める。また、「内部監査規程」に定める業務の適正についての内部監査を行う。

3. 理事および執行役員の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

「理事会運営規則」および「経営会議運営規則」にしたがい、理事および執行役員の意思決定および職務執行に係る情報を文書に記録し、規程を定めて適切に保存および管理する。また、「文書

管理規程」を定め、業務執行にかかる文書の管理について適正を確保する。

4. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

(1) リスク管理規程

リスク管理を最も重要な経営管理の1つとして位置付け、組織全体のリスク管理態勢を構築し、その有効性・適切性を維持するための基本的事項を定めた「リスク管理規程」を制定して、事業活動に潜在するリスクを特定し、平時からリスクの低減および危機の未然防止に努める。

(2) リスク管理委員会

各種リスクを統合的、組織的に管理するため「リスク管理委員会」を設置し、各種リスク管理のための施策に関する協議、リスク管理状況の把握等を行う。

(3) リスク管理態勢

共済事業向けの総合的な監督指針、共済事業実施組合に係る検査マニュアル等を踏まえ、リスク管理態勢を構築する。

(4) 事業継続計画

事業の中断に関するリスクを洗い出し、その事業活動への影響度を把握して、事業継続のための「事業継続計画」を策定し、事業継続体制を構築する。

(5) リスク発生時の対応

リスク発生時に、適時、的確な対応、再発防止を行うとともに、危機または危機に該当する可能性が相当程度高いリスクが発生した場合には、迅速な対応を行う。

5. 理事および執行役員の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

(1) 理事会運営規則

「理事会運営規則」を定め、理事会における意思決定を円滑に進める体制を確保する。

(2) 経営会議

効率的な職務執行のため、経営会議を設置し、日常業務の執行に関する全ての重要事項の協議・決定を行う。

(3) 組織・職制規程

組織、職制、職務権限、業務分掌および業務運営上必要な基本事項を「組織・職制規程」に定め、業務の組織的かつ効率的な運営を図る。

6. 子会社における業務の適正を確保するための体制

(1) 子会社管理規程、統括部署

子会社の業務の適正を確保するため、子会社の経営に関わる

基本的事項を定めた「子会社管理規程」を制定するとともに、子会社を統括的に管理および指導する部署を置く。

(2) 内部監査

子会社の法令および定款の遵守状況についての内部監査を行う。改善の必要がある場合、速やかに必要な対策を講ずるよう適切な指導を行う。

7. 監事への報告体制およびその他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

(1) 監事への報告

以下の事項を中心に、理事会その他重要な意思決定の過程および業務の執行状況を把握するために重要な会議への監事の出席、理事、執行役員および職員から監事への報告を通じ、監事への適切な報告体制を構築する。

- ①事業の状況、業務および財産の状況
- ②内部統制システムの構築状況および運用状況
- ③内部監査の結果
- ④内部通報制度の運営状況
- ⑤その他監事が求める事項

(2) 内部監査との連携

監事が当会の業務および財産の状況の調査、その他の監査職務を遂行するにあたり、内部監査の結果の報告を受けるとともに、必要に応じ調査を求める等、緊密な連携を保ち、効率的な監査を実施するための体制を確保する。

また、監事が監査法人と会合する機会を持つ等意見および情報交換を行い、必要に応じ、専門の弁護士や会計士と協議し、監査に関する助言を受ける機会を確保する。

8. 監事の職務を補助すべき職員に関する事項および当該職員の独立性に関する事項

(1) 監事会事務局

監事会の直属の組織として監事会事務局を設置し、理事および執行役員の指揮命令を受けずに監事会を補助する組織・要員を確保する。

(2) 独立性の確保

監事会事務局の所属員の理事および執行役員からの独立性を確保するために、監事は当該所属員の人事について必要に応じて協議を行い、変更を申し入れることができる。

2. リスク管理について

(1) リスク管理の基本的な考え方

全国生協連を取り巻くリスクは、広範多岐にわたるとともに、様々な要因によって変質したり、新たに発生したりしています。これらリスクを適切に管理して円滑な事業運営を行うことがより一層の社会的信頼を得ることにつながるものと考えています。

リスク管理とはあらゆるリスクからの損失をゼロにすることではなく、組織として許容可能な範囲内に損失がとどまるように管理することで健全な経営を確保していくものです。

全国生協連は、リスク管理の指針として「リスク管理基本方針」を定めています。本方針に従って、定期的に組織全体のリスクの洗い出しを行い、新たなリスクの発生や既存リスクの変質の有無を確認し、各リスクの顕在化確率や顕在化した場合の損失の大きさを分析・評価するとともに、各リスクへの具体的な対応策の策定・有効性の検証を行い、それらをより効果的なものに改善して事業への影響を抑制するための取り組みを行っています。

また、当会における火災共済契約の地理的分布データを用いて、リスク計量モデル(内部モデル)による巨大災害リスク量の測定を行っています。その測定結果に基づき、経営に重大な影響を及ぼす可能性のある仮想のシナリオを用いたストレステストを定期的に実施し、シナリオが顕在化した際の支払能力への影響を把握・分析することで、再保険の手配や資本増強等の施策を検討する際に参照しています。

(2) 共済引受リスクへの対応について

共済引受リスクとは、共済事故の発生率が共済掛金設定の基礎とした前提から変動することなどによるリスクを言います。

全国生協連は、統計的な手法により共済引受リスク量を計測し、定期的なモニタリングや検証等を実施することにより共済事業の安定性を十分考慮した管理を行っています。

また、地震等巨大災害の発生頻度が高いという我が国の特性を踏まえ、被災による業務への影響を最小限に抑え、共済金の支払いなど重要度の高い業務の迅速な復旧や通常業務体制への早期回復のための体制構築に向けた整備ならびに異常危険準備金や共済支払準備積立金の積み立ておよび負債性資本調達手段の導入など財務基盤の強化を行っています。

(3) 再共済(再保険)について

①再共済(再保険)を手配する際の方針について

地震・台風のような大規模自然災害が発生すると巨額の共済金支払が予測されるため、全国生協連では、共済金支払責任に伴うリスクの一部を海外の再保険会社に移転することによって、リスクの分散を図っています。このような取引を「再保険」といいます。

再保険を手配する際の方針については、自然災害のリスク量の推移に加えて、共済制度の安定性や出再コスト、再保険市場の状況等を総合的に考慮して決定しています。

②再保険手配の方法

再保険は、主に欧米の主要再保険会社から調達しています。

再保険取引にあたっては、「再保険の手配等取扱いに関する基準」を策定の上、その基準に基づき、再保険会社等の信用力(格付け・財務情報等)を評価し、手配条件等も考慮した上で再保険金額を決定しています。また、再保険契約締結後も、再保険会社の格付けなどを継続的にモニタリングしています。

③地震リスクや台風リスクへの備えについて

地震リスクや台風リスクなどに対する再保険手配については、各リスクの特性を踏まえ、主に超過損害額方式(1 災害につき一定額を超過した損害額の一部を出再によりカバーする方式)により出再しており、各リスクの定量評価を行い、その結果に基づき、再保険カバーの範囲等について手配可能額と出再コスト等も総合的に勘案して決定しています。

(4) 資産運用リスクへの対応について

資産運用リスクとは、ご加入者からお預かりしている共済掛金や会員生協による出資金等の運用に係るリスクを言います。

全国生協連は、消費生活協同組合法等に則り、将来の共済金等の支払いに備え、資産を安全かつ効率的に運用するため「資産運用基本方針」を定め、市場リスク、信用リスク、流動性リスクの管理を徹底しています。

(5) オペレーショナル・リスクへの対応について

オペレーショナル・リスクとは、すべての業務に存在しているもので、通常の業務遂行の中で発生する損失に係るリスクを言います。

具体的には、事務リスク(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損失が発生するリスク)、システムリスク(コンピュータ・システムの中断・停止、誤作動、不正利用、またはサイバー攻撃等により損失が発生するリスク)、風評リスク(事業活動に関連して現実には生じた各種のリスク、あるいは虚偽の風説・悪意の中傷等が報道されることにより、信用や評判が毀損し、損失が発生するリスク)、法務リスク(法令・規制・社会規範や契約等に反する、あるいは不適切な契約を締結する等により損失が発生するリスク)、人的リスク(人事運営上の不公平等から生じるリスク)等を含む幅の広いリスクです。

全国生協連は、オペレーショナル・リスク管理の指針として「オペレーショナル・リスク管理の基本方針」を定め、本リスクを軽減しつつ適切に管理することに取り組んでいます。

(6) 統合的リスク管理の導入に向けた対応について

2024年4月に「共済事業向けの総合的な監督指針」が改正され、共済制度を運営する組織においても統合的リスク管理(ERM)の導入が要請されることとなりました。

全国生協連では、ERMの導入に向けてかねてより情報収集および検討を進めてきましたが、引き続きERMに係る態勢の整備・運用の確立に向けた取り組みを進めてまいります。

リスク管理基本方針

当会を取り巻くリスクの顕在化は、当会の事業および地域社会に大きな影響を及ぼす可能性があり、これに対する施策を経営の重要課題として位置付け、各種の取り組みを実施する必要がある。

1. リスク管理基本方針

- (1) 有効な内部統制システムを構築することにより、事業活動を遂行する上での様々なリスクを適切に管理して、より健全性の高い経営を確保し、加入者等関係者の信頼を高める。
- (2) 高い倫理観を持ち、事業活動に伴う道徳的危険や不正行為等に対して適切な防衛策を講じることにより、加入者等関係者の信頼を高める。

2. リスク管理行動指針

- (1) 災害や人為的事件・事故が発生しうることを認識し、リスク管理計画を作成して、それに基づいた職員・加入者・地域住民等の安全確保、当会資産の保全、業務の継続・早期復旧のための施策を実施する。
- (2) 緊急事態発生に際しては、加入者をはじめとする関係者への影響を極力小さくするよう最大限の努力を行い、再発防止策を適切に構築し、関係者の信頼回復に努める。
- (3) 緊急事態発生時に実施する対応は、常に人道面での配慮を優先させ、社会の一員として責任ある行動をする。
- (4) 経営はリスク管理のための対策に必要な資源を用意する。

資産運用基本方針

当会は、消費生活協同組合法その他関係法令やリスク管理基本方針を遵守するとともに、以下の方針に基づき資産運用を行う。

1. 財務の健全性および業務の適切性を確保し、共済契約上の責務を確実に履行するため、資産の安全性、流動性および効率性の観点から適切な特性を持つ資産を十分に確保する。
2. 適切な資産運用リスク管理を行うため、資産運用リスクの状況の適切なモニタリング、資産運用リスク管理のための諸施策の適切性および有効性の確認等の体制を整備する。

オペレーショナル・リスク管理の基本方針

当会は、オペレーショナル・リスクを適切に管理するため、以下の方針のもと、リスク管理に取り組む。

1. オペレーショナル・リスクの特性を十分に理解し、適切な管理を行う。

オペレーショナル・リスクが当会の全ての業務に広く内在するとともに、全ての部署においてリスクが顕在化する可能性があることを認識し、当会の業務特性に応じた適切な管理を行う。

2. オペレーショナル・リスクを効率的に管理する体制を構築する。

全ての部署が所管する業務において顕在化したリスク、内在するリスクの両面から管理を行うとともに、リスク管理統括部署が管理体制全般について全体を俯瞰し、管理対象に漏れのない体制を構築する。

3. オペレーショナル・リスクの管理プロセスを有効に機能させる。

オペレーショナル・リスクを適切に特定・評価し、的確な対策を策定・実施することにより、リスクのコントロール・低減に向けた実効的な管理プロセスを機能させる。

3. コンプライアンス態勢について

(1) コンプライアンスに関する基本認識

全国生協連では、公共性の高い共済事業を健全・適正に運営し、ご加入者の期待にお応えしていくためには、法令、組織内ルールおよび社会規範を遵守し、倫理的で誠実な活動を行っていくことが必要であり、それが社会の信頼・信用を得ることにつながると認識しています。

組織としてコンプライアンスを実践するためには、創業の精神や基本理念である事業哲学を踏まえ、企業倫理、社会的良識および社会規範などのコンプライアンス精神を全役職員で共有するとともに、不祥事の発生を未然に防ぎ、また問題が発生した場合には速やかに発見し是正するための仕組みであるコンプライアンス態勢を整備・強化することが必要であるため、組織全体として取り組んでいます。

(2) コンプライアンスに関する基本方針

組織として遵守すべき行動の基本原則として「行動憲章」を、そして、役職員一人ひとりが守るべき行動の指針として「倫理綱領」を定めています。

(3) 反社会的勢力に対する対応

反社会的勢力による被害を防止するための基本的な理念として「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、断固とした姿勢で臨んでいます。

また、共済事業規約に暴力団排除条項を導入し、共済事業から反社会的勢力を排除する仕組みを整えています。

(4) コンプライアンス計画

コンプライアンス態勢を整備していくためのコンプライアンス計画を年度毎に策定し、これに従って各種施策を実施しています。

(5) 組織体制

コンプライアンスを推進していくための会議体として「コンプライアンス委員会」を定期的開催し、コンプライアンスにかかる重要事項について討議・検討を行っています。また、コンプライアンスに関する事項を一元的に管理するため「コンプライアンス統括部署」を設置しています。さらに「内部監査」については、理事長の承認を受けた内部監査計画に基づき、実効性のある監査を実施しています。

●「コンプライアンス委員会」

コンプライアンス施策の実施状況の検証、問題点の是正・改善等のため、定期的開催し、討議・検討を行っています。

●「コンプライアンス統括部署」

コンプライアンスを効率的に推進するためのコンプライアンス計画の策定・指示や役職員の教育・研修等を行っています。

●「内部監査」

コンプライアンス態勢が有効に整備され、機能しているかを検証し、問題点を洗い出すための監査を定期的に行っています。

(6) 内部通報制度

組織内外からの相談または通報を受け付け、相談者または通報者の保護を図りながら、適切な調査や是正および再発防止策の策定等を行うために内部通報制度を設けています。

(7) コンプライアンス教育・研修

コンプライアンスに係る理念や態勢、あるいは業務遂行上遵守すべき法令等について具体的に解説した「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、これに基づいた研修を行う等、コンプライアンスを組織に定着させるための教育・研修を継続的に行ってコンプライアンス意識の向上、倫理観の醸成に努めています。

行動憲章

1. 法令、社会ルールを遵守し、その背景にある立法の趣旨、精神を理解し、誠実に行動する。
2. 有益な共済制度・サービスを個人情報の保護に十分配慮した上で開発・提供し、共済加入者等の満足と信頼を獲得する。
3. 公正、透明な業務活動・取引を行う。
4. 共済加入者等はもとより、広く社会とのコミュニケーションを行い、積極的な情報開示を行う。
5. 職員の人格・個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。
6. 社会の一員として積極的に社会貢献活動を行う。
7. 社会の秩序や安全を脅かす反社会的勢力及び団体とは関係を持たない。
8. 行政と健全かつ公正な関係を維持するとともに、政治的中立を確保する。

〈経営者の宣言〉

全国生活協同組合連合会の経営者は、本行動憲章の精神の実現が自らの責務であることを認識した上で、率先垂範して組織内における周知徹底と遵守を図る。

また、本行動憲章に反する事態が発生した時には、自ら原因を究明し、再発防止に努めるとともに、迅速かつ的確な情報の公開と説明責任を遂行する。

倫理綱領

1. 法令・諸規則の遵守

生協法をはじめ業務上必要なあらゆる法令、社会ルール、当会の諸規則について、その趣旨を理解し、その遵守に努めます。

2. 健全な社会常識と倫理感覚

お客様及び広く社会から信頼される職業人として、健全な社会常識と倫理感覚を保持できるよう不断の研鑽に努めます。

3. 適切な情報開示・説明

提供する商品・サービスの内容や当会の経営情報について正しく開示し、説明します。

4. 適切な情報管理

業務上知り得た個人情報について法令等に従って適正に取り扱います。

5. 公正、公平な取り扱い

全てのお客様の公正、公平な取り扱いを確保します。

6. 公私のけじめ

業務遂行に当たって、常に公私の別を考えて行動します。

7. 人権の尊重

人権を尊重し、差別やハラスメントの発生防止に取り組みます。

反社会的勢力に対する基本方針

当会は、共済事業実施機関としての社会的責任と公共的使命を果たし、お客様と職員の安全を確保するため、社会秩序や安全に脅威を与える暴力団、暴力団関係者等の反社会的勢力に対して断固とした態度で臨み、一切の関係を遮断します。

1. 反社会的勢力による不当要求に対しては、被害防止のため、組織的な対応を行うことにより、迅速な問題解決に努めます。
2. 反社会的勢力による不当要求の排除に関し、平素より警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等関係外部機関と緊密な連携関係を構築します。
3. 反社会的勢力との取引を一切行いません。また、不当要求に対しては断固として拒絶します。
4. 反社会的勢力による不当要求には一切応じません。反社会的勢力による不当要求が認められた場合には、民事上もしくは刑事上の法的対応を行います。
5. 反社会的勢力に対する資金提供や不適切な取引および便宜供与は行いません。

4. 個人情報および特定個人情報等の取り扱いについて

(1) 個人情報の取り扱い

都道府県民共済グループでは、個人情報の保護に関する法律やその他関連する法令等を遵守して個人情報を適正に取り扱うため、個人情報の取り扱いに関する保護方針および諸規程を定めるとともに、個人情報の取り扱いが適正に行われるよう、役職員への教育・指導を徹底しています。

個人情報保護方針

全国生活協同組合連合会および全国生活協同組合連合会が実施する共済事業を取り扱う会員生活協同組合（以下、「都道府県民共済グループ」といいます。）（※）は、個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」といいます。）および政令等を遵守し、個人情報の取り扱いに関する規程を定めるとともに必要な体制整備を行い、以下の方針によりお客さま（加入者等）の個人情報の適正な利用と保護に努めます。

1. 個人情報の取得・利用目的について

- (1) 都道府県民共済グループでは、個人情報保護法および関連法令等に従い、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な方法により個人情報を取得します。

具体的には

- ア. 申込書等の書面、またはインターネット等の情報ネットワークを通して取得する方法
 - イ. アンケートやキャンペーン等の実施により、はがき等で取得する方法
- 等があります。

また、都道府県民共済グループへのお電話につきましては、内容の正確な記録やサービスの充実等、業務上必要な範囲内で録音させていただくことがあります。

- (2) 都道府県民共済グループでは、次の目的に必要な個人情報を取得し、利用しています。

- ア. 共済、供給、利用、教育・文化、福祉等の事業（以下、「都道府県民共済グループの事業」といいます。）について
の健全な運営およびアンケートその他の調査
- イ. 都道府県民共済グループの事業に関する商品・サービス
のご紹介

ウ．全国生活協同組合連合会の子会社および会員生活協同組合の子会社ならびに提携企業の商品・サービスのご案内

- (3) 個人情報とは上記(2)の利用目的以外には利用いたしません。個人情報を上記(2)の利用目的以外に利用する場合は、あらためてお客さまのご同意をいただきます。
- (4) 書面やインターネット等の情報ネットワークでお客さまから直接当該ご本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、ご本人に対し、その利用目的を明示します。
- (5) 利用目的は、ホームページで公表するほか、申込書・パンフレット等に記載します。さらに利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページにより公表します。

2. 個人データの保管・利用について

- (1) 都道府県民共済グループでは、個人情報保護管理者を定め、個人データ（都道府県民共済グループが取得し、または取得しようとしている個人情報であって、都道府県民共済グループが個人データとして取り扱うことを予定しているものを含みます。）の漏えい、滅失またはき損の防止、その他の安全管理のために、当該個人データへのアクセス管理、持ち出し手段の制限、外部からの不正アクセス防止のための措置、その他の措置を講じます。
- (2) 職員等が個人データ（都道府県民共済グループが取得し、または取得しようとしている個人情報であって、都道府県民共済グループが個人データとして取り扱うことを予定しているものを含みます。）を取り扱う場合は、当該個人データの安全管理が図れるよう、必要かつ適切な監督を行います。
- (3) 取得した個人データは、情報処理等の目的で外部に取り扱いを委託することがあります。外部への委託に際しては、委託先の情報管理体制を確認し、委託後の業務遂行状況を監視する等、適切な管理、監督を行います。
- (4) 業務上取り扱う個人データを、業務上必要な範囲で正確かつ最新の内容で保持するため適切な措置を講じます。
- (5) 次の場合を除いて、ご本人の同意を得ることなく個人データを第三者へ提供することはありません。
 - ア．法令に基づく場合
 - イ．人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき

ウ．公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要な場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき

エ．国の機関もしくは地方公共団体等の事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

オ．個人情報の利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取り扱いの全部または一部を委託する場合

カ．合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データを提供する場合

キ．同一住所にお住まいの方・同一掛金振替口座をご利用の方に加入証書や割戻金のご案内等の郵送物をまとめて発送する場合

都道府県民共済グループでは、共済事業の事務手続きにおいて、同一住所・同一掛金振替口座の方の加入証書や割戻金のご案内等の郵送物を同一封筒でまとめて発送する場合があります。これらの書類には、宛名ご本人（またはご契約者）以外の家族、同居者、勤務先の者等の氏名、生年月日、住所、加入者番号、掛金振替口座、加入内容等が記載されています。郵送物の個別発送をご希望の方は、お問い合わせ窓口までその旨ご連絡ください。

（６）お客さまの個人データは、次の範囲で都道府県民共済グループが共同利用いたします。

ア．共同利用する個人データの項目

共済加入・変更時および共済金支払請求時等にお預かりした個人情報（氏名、生年月日、性別、住所、電話番号、加入者番号、金融機関口座番号、加入内容、健康告知・診断書等の医療情報、事故にかかわる情報等）

イ．共同利用者の範囲

都道府県民共済グループ

ウ．利用目的

１．（２）アからウに掲げた目的

エ．個人データの管理について責任を有する者の名称、住所および代表者の氏名

全国生活協同組合連合会および当該個人にかかわる共済事業を取り扱う会員生活協同組合の住所および代表者の氏名

（７）業務上取り扱う個人情報を、業務上必要な範囲で加工して仮名加工情報を作成し利用することがあります。仮名加工情

報を作成する場合、安全管理のための措置を講じ、厳格な管理を行います。作成した仮名加工情報を都道府県民共済グループで共同利用する場合の範囲、利用目的等については上記（６）のとおりです。

（８）業務上取り扱う個人情報を、業務上必要な範囲で加工して匿名加工情報を作成し利用することがあります。匿名加工情報を作成する場合、安全管理のための措置を講じ、厳格な管理を行います。匿名加工情報を作成または第三者に提供する場合、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目等をホームページにより公表します。

３．保有個人データに関する利用目的の通知、開示・訂正・利用停止等について

保有個人データに関する利用目的の通知、開示・訂正・利用停止等のご依頼があった場合は、請求者をご本人であることを確認させていただいたうえで、業務の適正な実施に著しい支障をきたす等特別な理由がない限り、速やかに対応いたします。

４．個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ

個人情報の取り扱いに関するご質問、ご相談、苦情等につきましては、各取扱団体までご連絡ください。

[お問い合わせ窓口]

お問い合わせは各都道府県の取扱団体（※）までお願いいたします。

※都道府県民共済グループおよびお問い合わせ窓口の電話番号等は、下記ホームページにてご確認ください。

<https://www.kyosai-cc.or.jp/information/>

（２）特定個人情報等の取り扱い

全国生協連は、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律およびその他関連する法令等を遵守して特定個人情報等を適正に取り扱うため、特定個人情報等の取り扱いに関する保護方針および諸規程を定めるとともに、特定個人情報等の取り扱いが適正に行われるよう、役職員への教育・指導を徹底しています。

特定個人情報等保護方針

全国生活協同組合連合会（以下「当会」という。）は、個人番号および特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）の取り扱いに関し、以下の方針を定め、特定個人情報等の適正な利用と保護に努めます。

１．事業者の名称について

全国生活協同組合連合会

２．関係法令・ガイドライン等の遵守について

当会は、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律および政令ならびに特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン等を遵守し、特定個人情報等の適正な取り扱いを行います。

３．安全管理措置について

当会は、適切な安全管理措置を実施するために特定個人情報等の取り扱いに関する規程を定めるとともに、必要な体制整備を行います。なお、特定個人情報等の取り扱いの一部を外部に委託しています。外部への委託に際しては、委託先に対して、必要かつ適切な監督を行います。

４．特定個人情報等（マイナンバー制度）の取り扱いに関するお問い合わせ窓口

当会は、特定個人情報等の取り扱いに関するご質問、ご相談、苦情等のお問い合わせ窓口を定めております。

5. 普及推進について

(1) 普及推進に関する基本方針

都道府県民共済グループは、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律およびその他関連する法令等を遵守し、適正な普及推進を行うための普及推進方針を定めています。

(2) 共済募集管理に関する基本方針

普及推進方針に従って適切な共済募集を行うための共済募集管理に関する基本方針を定めています。

普及推進方針

全国生活協同組合連合会および全国生活協同組合連合会が実施する共済事業を取り扱う会員生活協同組合（以下、都道府県民共済グループといいます。東京都は「都民共済」、大阪・京都府は「府民共済」、北海道は「道民共済」、神奈川県は「全国共済」、他は「県民共済」の名称で実施しています。）では、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき「普及推進方針」をここに公表いたします。

1. 普及推進にあたり、消費生活協同組合法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、およびその他各種法令等を守り、適正な普及推進に努めます。
2. 普及推進にあたり、お客様に保障の内容を十分ご理解いただけるよう知識を習得し、分かり易い説明に努めます。
3. お客様の都道府県民共済グループが取り扱う商品に関する知識、ご加入目的、財産の状況等をふまえ、お客様のご意向に沿った共済をご選択いただけるよう努めます。
4. 普及推進にあたり、お客様の立場に立って、時間帯、場所等について十分配慮いたします。
5. 万が一、共済金の支払事由が発生した場合は、迅速、的確な共済金のお支払いに努めます。
6. プライバシー保護の重要性を認識し、お客様に関する情報等は適正かつ厳正に管理いたします。
7. お客様のご意見、ご要望等をお聞きし、今後の共済開発、普及推進に反映していくよう努めます。

共済募集管理に関する基本方針

共済募集に携わる者は、共済募集が最も重要な業務の1つであると認識し、共済加入者等の保護の観点から共済募集の適正性を確保するため、以下の点を確実に実行することにより、永続的にサービスを提供し、お客様に満足していただけるよう不断の努力を行う。

1. 共済募集について

- (1) 共済募集に関する法令等および諸規程について、その規定の趣旨を十分理解し、公正かつ適切なコンプライアンスを実現するよう努める。
- (2) 「普及推進方針」に従い適切にお客様へ情報を提供し、当会の共済について理解いただき自発的に加入いただくよう努める。

2. 共済募集の管理態勢について

- (1) 共済募集の適正性を確保するための管理態勢を整備し、会員生協および共済募集人に周知、徹底するとともに、継続的な確認と見直しに努める。
- (2) 会員生協および共済募集人に対して、共済募集に関する法令・ルール等についての教育および指導を継続的に実施し、資質の向上に努める。
- (3) 共済加入者等の要望、相談および苦情を十分把握・分析し、業務の改善に努める。

6. 「ご加入者の声」を大切にした業務改善への取り組み

全国生協連では「苦情対応方針」を定め、苦情・ご提言等の受付窓口に寄せられる「ご加入者の声」を大切な経営資源として活用しています。また、会員生協に寄せられた苦情やご提言等についても内容を分析し「加入者サービスの向上」を目指して共済事業の推進に活用するとともに、同種苦情の再発防止のため、情報の共有化を推進しています。

○苦情・ご提言等の受付状況

都道府県民共済グループに寄せられた2023年度の苦情やご提言等の件数は、全体で1,602件となり、類型別の受付状況は次のとおりとなりました。

2023年度は新型コロナウイルス感染症について感染状況が落ち着くとともに「ご加入者用マイページ」などのインターネットサービスの利用促進や音声自動応答受付の活用等に取り組み、電話が繋がりにくい状態が改善したため、職員対応関連を中心に受付件数が大幅に減少しました。

今後も業務改善等に取り組み、ご加入者のニーズに応えるサービスの向上に努めてまいります。

類型別の受付状況

(単位：件数，構成比：%)

分 類	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	構成比
職員対応関連	703	693	843	2,686	344	21.5
事務処理関連	133	130	127	94	131	8.2
共済金支払い関連	230	233	208	238	228	14.2
事業推進関連	177	163	118	119	119	7.4
共済制度関連	148	150	134	152	99	6.2
その他	818	770	788	1,141	681	42.5
合計	2,209	2,139	2,218	4,430	1,602	100.0

※全国生協連および会員生協に寄せられた苦情・ご提言等の総数を表示しています。

苦情・ご提言等の受付窓口

電話 0120-600-050

受付時間 平日9:00～17:00

(但し、土・日・祝日・年末・年始を除く)

全国生協連では、ご加入者との信頼をより一層強固なものにするため、皆様からの苦情やご提言等の声をお受けする専用の受付窓口を設けています。全国生協連のホームページ(<https://www.kyosai-cc.or.jp/>)もご覧ください。

異議申し立て機関 …… 全国生協連では、共済金の支払いなどに関する審査決定に不服があるご加入者または共済金受取人が異議の申し立てを行うことができる機関として「審査委員会」を設けています。

苦情対応方針

1. 苦情申し出者の正当な権利を常に考え、権利を尊重した対応を行う。
2. 苦情に誠実かつ迅速に対応し、円満に解決するよう努める。
3. 苦情は都道府県民共済グループ全体に向けられたものと理解し、組織を挙げて責任ある対応を行う。
4. 苦情の受付・対応に当たっては、公平な態度を保持する。
5. 苦情に対し、是正が必要な場合には、迅速に対応し、再発を防止する。
6. 苦情を真摯に受け止め、組織全体で共有するとともに、顧客満足の改善に努める。
7. 苦情申し出者のプライバシーを尊重し、個人情報を厳重に保護する。
8. 不当な要求に対しては、毅然とした対応を行う。

7. 情報発信とご加入者サービス

(1) 情報開示について

全国生協連では、透明性のある組織運営を目指して事業活動や財務の状況などの説明書類として「都道府県民共済グループの現況」を毎事業年度作成し、情報の開示を行っています。

この説明書類は、厚生労働省令で定められている業務や財産の状況に関する項目を記載したものであり、事務所に備え置くとともに、全国生協連のホームページにおいても開示を行っています。



(2) 情報誌について

全国生協連では、ご加入者と都道府県民共済グループを結ぶ情報誌として「ファミリー倶楽部」を年1回定期的に発刊し、ご加入者にお届けしています。

ご加入者との繋がりを第一に考え、都道府県民共済を身近に感じてもらう続けるために、共済制度や当該事業年度に生じたトピックスをはじめ、共済金の請求方法などの情報を発信しています。



(3) ホームページについて

全国生協連のホームページでは、都道府県民共済事業の事業哲学を紹介するとともに、共済制度のご案内や共済金の請求方法等の最新情報を掲載しています。

また、各都道府県民共済においても全国生協連のホームページと連携し、より詳細な情報〔保障や掛金のシミュレーション機能、加入申込書(郵送申込)の作成機能、新型火災共済インターネット事故受付サービス(共済金の請求連絡)、資料請求等〕を掲載したホームページを開設しています。

※スマートフォンに対応したサイトも開設しています。

＜全国生協連のホームページ/スマホサイト＞



(4) インターネット新規加入申込手続について

各都道府県民共済のホームページでは、利便性やサービスのより一層の向上を図るため、インターネットを通じ新規加入の申込手続が完結する専用のページを設けています。パソコンやスマートフォンから「生命共済」「新型火災共済」「傷害保障型共済」のお申し込み(手続)をいただくことが可能(書類の郵送は不要)です。

※詳細は各都道府県民共済のホームページをご覧ください。

（５）「ご加入者用マイページ」について

各都道府県民共済のホームページでは、利便性の向上を図るため「ご加入者用マイページ」を設けています。ご加入者がインターネットでご自身の情報を確認したり、各種変更や共済掛金払込証明書等の再発行の手続をいただけるほか、生命共済等の入院・手術およびケガによる通院の共済金請求受付を行うことが可能(注)です。なお、生命共済について、病気による入院や手術に伴う共済金の請求については、お手元の書類をスマートフォンで撮影しアップロードすることにより、請求手続をマイページ上で完結させることができます(注)。お仕事等の都合で日中連絡するお時間がない方でも24時間365日ご都合のいい時間に手続をいただくことができます。

※詳細は各都道府県民共済のホームページをご覧ください。

※「ご加入者用マイページ」については、一部利用をいただけない会員生協があります。

注) ご請求内容やご加入内容等によっては、お受けできない場合があります。



（６）暮らしに役立つ情報サイトについて

全国生協連では「生活の安定と向上」を目指して、暮らしに役立つ情報サイト「暮らしのタネonline」を開設しています。各専門家のアドバイスを集約し、家計、レシピ、健康、子育て、防災など暮らしに役立つ幅広い情報を発信しています。パソコンやスマートフォンからアクセスをいただくことができます。

また、全国生協連では生活者に有益な情報を提供し、都道府県民共済グループの認知の向上と若年層との接点づくりを目的として、都道府県民共済公式Instagramアカウント「都道府県民共済グループ」を開設し、動画や静止画などのコンテンツを月に4回程度投稿しています。

＜暮らしのタネonline＞



＜都道府県民共済グループ＞



（７）個人賠償責任保険(日本国内示談交渉サービス付)の提供について

近年、自転車等の事故で加害者になってしまった場合の賠償金額が高額になる事例が増えており、社会的に保険制度の利用が求められています。そこで、全国生協連では「生命共済」「新型火災共済」「傷害保障型共済」のご加入者を対象に「万一の賠償責任に備えた手厚い補償」の提供を行うべく損害保険会社と団体契約を締結し、保険料を低く抑えた『示談交渉サービス(日本国内)付個人賠償責任保険(保険金額：3億円限度)』をご案内しています。なお、これまで59万件(2024年3月末)を超えるご加入者にご利用をいただいています。

8. 大規模自然災害等への対応について

全国生協連では、大規模自然災害の発生に伴い被災されたご加入者の1日も早い生活の再建を念頭に、助けあいの共済が少しでもお力になれるようグループ一体となって簡便・迅速な共済金のお支払いに努めています。

なお、「お支払いの対象となる保障」などの詳細は全国生協連のホームページ(※)をご覧ください。

※<https://www.kyosai-cc.or.jp/>

(1) 2023年度に発生した主な大規模自然災害と共済金の支払状況

①2023年度に発生した主な大規模自然災害

2023年度は2024年の元日に石川県において最大震度7を観測した石川県能登地方を震源とする地震(令和6年能登半島地震)のほか、各地で発生した風水害などの大規模自然災害に見舞われ、深刻な被害が発生しました。

全国生協連では、引き続き被災されたご加入者のお力になれるようグループ一体となって迅速な対応に努めています。

②共済金の支払状況

2024年3月31日現在：支払登録分

	対象となる共済制度	支払件数	支払金額
令和6年能登半島地震 (注) (2024年1月1日発生)	新型火災共済	計 7,300件	計 41億6,074万円
注) 災害対策本部を設置(2024年1月1日) また、生命系共済の支払件数は、2件(支払金額：129千円)			

(2) 大規模自然災害等を見据えた今後の主な課題について

全国生協連では、これまでに政府から公表されている南海トラフ巨大地震や首都直下地震の被害想定ならびに東日本大震災をはじめとするこれまでに発生した大規模自然災害等における経験を踏まえ、業務継続計画(BCP)の見直しを行うなど危機管理態勢の強化を図っています。

東日本大震災などの大規模自然災害の発生に伴って表面化した様々な課題を自らのリスクとして捉え、有事発生の際の影響を最小限にとどめるため、代替措置の実務的検証と必要な改善措置の検討などの取り組みを進めています。

(3) 過年度に発生した主な大規模自然災害や新型コロナウイルス感染症に係る共済金の支払状況

【 過年度(2010年度以降)に発生した主な大規模自然災害に係る共済金の支払状況 】

2024年3月31日現在：支払登録分

	対象となる共済制度	支払件数	支払金額
東日本大震災他、 一連の地震・津波災害 (2011年3月11日発生)	生命共済(※1)		
	傷害共済	計 2,564件	計158億3,605万円
	新型火災共済	計30,199件	計383億4,108万円
平成28年熊本地震 (2016年4月14日以降発生)	生命共済(※2)		
	傷害共済	計 172件	計 6,475万円
	新型火災共済	計 3,393件	計 38億4,024万円
2018年6月から10月に 発生した一連の 自然災害(注1)	生命共済(※2)		
	傷害共済	計 357件	計 2億3,806万円
	新型火災共済	計78,986件	計222億2,286万円
2019年9月以降に発生 した一連の自然災害 (注2)	生命共済(※2)		
	傷害共済	計 106件	計 8,814万円
	新型火災共済	計57,974件	計197億2,761万円
令和3年福島県沖を 震源とする地震 (2021年2月13日発生)	生命共済(※2)		
	傷害保障型共済、傷害共済	計 21件	計 292万円
	新型火災共済	計 6,279件	計 17億2,815万円
令和4年福島県沖を 震源とする地震 (2022年3月16日発生)	生命共済(※2)		
	傷害保障型共済、傷害共済	計 43件	計 329万円
	新型火災共済	計 7,308件	計 20億4,978万円

注1) 表中の支払件数・支払金額は次の災害の合計

①大阪府北部を震源とする地震、②平成30年7月豪雨、③平成30年台風21号、④平成30年北海道胆振東部地震、⑤平成30年台風24号、⑥平成30年台風25号

注2) 表中の支払件数・支払金額は次の災害の合計

①令和元年 房総半島台風(台風15号)、②令和元年台風17号、③令和元年 東日本台風(台風19号)、④令和元年10月25日から的大雨

※1) 生命共済(こども型、総合保障型、熟年型)

※2) 生命共済(こども型、総合保障型・入院保障型、熟年型・熟年入院型)

【 新型コロナウイルス感染症に係る共済金の支払状況 】

2024年3月31日現在：支払登録分

	対象となる共済制度	支払件数	支払金額
累計(2020年1月以降)	生命共済(※)	計2,475,538件	計1,736億5,366万円

※生命共済(こども型、総合保障型・入院保障型、熟年型・熟年入院型)

※新型コロナウイルス感染症に関する共済金の取り扱いについては、全国生協連のホームページ(<https://www.kyosai-cc.or.jp/>)にてご確認ください。

V. 子法人の状況に関する事項

1. 主要な事業の内容および組織の構成

(1) 主要な事業の内容

全国生協連の会員生協および会員生協組合員の生活の改善や文化の向上を図るとともに、共済事業の発展に寄与することを目的として、紳士服および婦人服、その他関連する商品の供給事業を行っています。

(2) 組織の構成(5頁参照)

2. 子法人の概況

(1) 子法人の概要

区 分	子法人
商 号	株式会社 F J C C衣良品サービス
代表者名	代表取締役 松永 和明
設立年月日	2013年2月20日
所 在 地	埼玉県さいたま市北区東大成町二丁目263番地4 北原ビル6階
資本金の額	1億円
全国生協連の出資状況	4,000株(議決権比率100%)
主要な事業内容	①服地の仕入、販売およびその加工品の販売 ②衣料品その他関連商品の仕入、販売等
全国生協連子会社の 議決権比率	該当する子会社はありません

(2) 子法人の決算概況

決 算 期：2024年3月期(第12期)

決算期間：2023年4月1日～2024年3月31日

資産・負債・純資産の状況 (単位：千円)

科 目		金 額
資 産 の 部	流動資産	559,868
	固定資産	10,202
	資産合計	570,070
負 債 の 部	流動負債	45,897
	固定負債	22,467
	負債合計	68,364
純 資 産 の 部	資本金	100,000
	資本剰余金	100,000
	利益剰余金	301,706
	純資産合計	501,706
負債・純資産合計		570,070

損益の状況 (単位：千円)

科 目	金 額
売上高	304,505
売上総利益	81,456
営業利益	14,046
経常利益	14,193
当期純利益	8,561

株主資本等変動計算書 (単位：千円)

科 目		金 額
株主資本 (純資産合計)	当期首残高	493,144
	当期変動額	8,561
	当期末残高	501,706