

平成22年12月2日

協同組合日本接骨師会

会長 登山 勲 殿

農林水産省協同組織課

平成22年11月30日付けの農林水産省に対する要望について、以下のとおり回答します。

農林水産省としましては、農業協同組合及び農業協同組合連合会が行う共済事業における共済金支払管理態勢などの監督上の評価項目を「共済事業向けの総合的な監督指針」に規定するとともに、これを公表・周知しているところであり、引き続き同指針に基づき適切な指導・監督を行っていく所存です。

### 1 JA共済の交通事故被害者への対応等について

全国共済農業協同組合連合会全国本部が、平成22年11月25日付けで「自動車損害調査業務における対応上の留意事項について」を発出するに際しては、「共済事業向けの総合的な監督指針」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、事実の確認や利用者対応等を求めていることから、交通事故の当事者及び医療機関、柔道整復師法に規定する柔道整復師（以下「柔道整復師」という。）に対し十分な説明を行うよう求めることはもとより、次の事項について指導を行ったものである。

- (1) 交通事故の被害者が、病院への受診又は柔道整復師への施術のどちらを選択するかは、当該被害者本人の自由であること。
- (2) JA共済者側において、病院への通院が必要と認められないにも関わらず、被害者に対し病院への通院を強制等することはできないこと。
- (3) 明確な理由（共済約款等の根拠条文の記載等を含む。）がないにも関わらず、共済金の支払いができない旨の説明を行ってはならないこと。
- (4) 共済金等支払管理に関与する管理者の認識及び役割については、担当者に対して適宜・適確に「指示・アドバイス」を行うことが必要であること。

### 2 金融ADR（裁判外紛争解決）制度への対応について

平成22年10月に農業協同組合法の一部が改正され、金融ADR制度が導入されたところであり、苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合には、同制度の趣旨を踏まえ利用者からの苦情・紛争の申出に関し、業務の規模・特性に応じ、適切に対応する態勢を整備するよう求めたところである。

※ なお、本件については、全国共済業協同組合連合会自動車部が、協同組合日本接骨師会へ説明等を行うことを希望していると聞いており、その旨も申し添えます。