

返戻、照会の要否、審査、支給又は不支給の決定などについては、外部委託することが適当でないので、留意されたい。

また、被保険者等への照会の単なる事務や作業を外部委託する場合には、外部委託先について適切に事務や作業を実施できるかどうかを確認するとともに、保険者の責任と指導・監督の下で事務や作業が行われるようにされたい。

その際、施術者団体や請求代行を行っている者の子会社等に委託することは、自らの関係施術所について異なる取扱いをする等の疑義が生じるため適当ではないと考えられるので、留意されるとともに、その実態が判明した場合、保険者は、委託業者が自らの関係施術所について異なる取扱いを行っていないか改めて確認するなど、公正性の担保について留意されたい。

なお、委託費について、例えば、不支給となった請求額、照会や返戻の実施件数が多くなれば委託費が比例的に多くなるなど、過度なインセンティブを含む委託費となっており、結果として不適切な照会につながっている例があるとの指摘があるので、そのようなことがないようにされたい。

5. 被保険者等への照会についての相談窓口の設置

被保険者等への照会の不適切な例が指摘されていることを踏まえ、厚生労働省において、平成30年度に、その実態を把握し必要な改善を図るため、相談窓口を設けることとした。

被保険者等への照会の不適切な事例については、別添の連絡票により受け付けることとしたので、ご了承ください。