令和８年１１月２日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況の公表について

幌延町農業協同組合

当組合は、組合員が協力して農業生産力の増進と経済的・社会的地位の向上を図り、協同による事業活動を通じて組合員の幸福と利益の実現や、相互扶助(助け合い)により、自主的、民主的な運営を行い、人間性の尊重や地域社会づくりに貢献する事をめざしております。 事業環境が急激に変化する中､『一人は万人のために　万人は一人のために』の理念のもと、これからも組合員･利用者の皆さまが安心して事業利用できるよう、誠実な事業活動を行なって参ります。

この理念のもと､組合員･利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品･サービスや「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、具体的な取組を実践しており、今回その取組状況を公表致します。

注）共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（ＪＡ共済連）が、共同で事業運営しております。

１．組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

（１）金融商品

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供しております。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供しております。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

（２）共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。

当組合は、市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。

なお、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客さまの声や実際に販売した顧客情報について相互に連携しております。

２．組合員・利用者本位の提案と情報提供

（１）信用の事業活動

○　組合員・利用者の皆さまには、貯金、ローン等の最良・最適な商品について、金融の知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせてご提案しております。特に、ご高齢の方には商品の内容を十分にご理解いただけるように、必要な場合は家族も含めて説明する等、親切丁寧に説明を行なっております。

○　商品・サービスのご提案については、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認し、商品の比較が簡単に出来るように、パンフレット等を活用し分かりやすい情報の提供を行なっております。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明を行なっております。

（２）共済の事業活動

①　共済仕組み・サービスのご提案

共済仕組み・サービスの提案にあたっては、保障設計書等を用いた意向把握・確認）を通じて組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を適切に把握しております。

組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に基づき、ライフプラン等を踏まえた最良・最適な共済仕組み・サービスを提案しております。

ニーズに合致したと思われる共済仕組み・サービスについては、重要事項説明（契約概要・注意喚起）を実施し、特にご確認いただきたい事項や不利益情報を分かりやすくご説明しております。

②　情報提供

組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供を実施しております。

情報提供にあたっては、組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、資料などにより、分かりやすく説明しております。

③　契約締結時の対応

意向確認書による意向把握・確認の実施を通じて、ご提案した共済仕組み・サービスが組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に沿ったものであるか確認しております。

④　高齢者対応

ご高齢の組合員・利用者の方については、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、提案説明時、契約締結時にはご契約時にご家族にもご同席いただくなどにより、きめ細やかな対応を行っております。

なお、「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しすることで、ご契約者さま・被共済者さまだけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。

⑤　各種手続きとアフターフォローの実施

各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすくご説明しております。

将来、ご自身によるお手続きが困難になった場合の備えとして、「指定代理請求人」にご家族を指定いただくことをご案内しております（生命総合共済の場合)。

令和５年度からは支払い請求手続きの簡素化を推し進めるなど、組合員・利用者の皆さまの利便性向上に向けて取り組んでおります。

ご加入後も、３Ｑ活動を通じて、適切な保障が提供できていることの確認し、共済金等の請求勧奨実施、健康増進情報等のサービス提供など、組合員・利用者の皆さまに寄り添った取組みを実施しております。

各種手続きの実施にあたって、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけると供に、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施しております。

保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまに手数料等はご負担いただいておりません。

３．利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等に基づき適切に管理しております。

４．組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

当組合は組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・仕組み・サービス提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等の取り組みを行っております。

また、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成等にかかる態勢を構築しております。

＜内部研修・資格制度＞

○　生命・建物・自動車共済審査員（対象：共済担当職員）
○　ライフアドバイザー（対象：共済担当職員）
○　スマイルサポーター（対象：共済担当職員）
○　事務インストラクター（対象：共済担当職員）

＜取得を推奨する外部資格＞

○　ＦＰ２級技能士（対象：共済担当職員）
○　ＦＰ３級技能士（対象：金融・共済担当職員）
○　年金アドバイザー３級、相続アドバイザー３級（対象：金融担当職員）