令和８年11月１日
中春別農業協同組合

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

当組合は、地域に根ざした協同組合として、「時代に即した活力あふれる地域づくり」のもと、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会づくりの実現を目指しております。

組合員や地域利用者の皆さまの生活設計やニーズに応じた商品・サービス「ひと・いえ・くるま」の総合保障を提供し、健康で安心して暮らせる豊かな地域づくりに貢献するための具体的な取組みを実施しており、今回その取組状況を公表いたします。

注）共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、「ＪＡ共済連」）が、共同で事業運営しております。ＪＡ共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」はＪＡ共済連のホームページ（https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/）をご参照ください。

１．組合員・利用者への最適な金融商品、共済仕組み、サービスの提供

（１）金融商品

当組合は、組合員や地域利用者の様々なニーズ、ライフステージに応じた最良かつ最適な金融商品・サービスの提供に努めております。提供する商品は、勤労世代から高齢者世代まで幅広い利用者のニーズに応じた商品・サービスの提供に努めております。

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、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、組合員・利用者の皆さまが安心して生活・営農できるよう、最良かつ最適な共済仕組み・サービスの提供に努めております。

日常生活事故による被害の損害賠償請求にかかる弁護士費用などの負担に備えられるよう、自動車共済において「日常生活事故弁護士費用保障特約」を新設しております。

また、保障漏れの防止を図るため、建物更生共済において自動保障となる工作物の範囲を拡充しております。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

２．組合員・利用者本位のご提案と情報提供

（１） 信用の事業活動

○組合員・利用者との対話を通じ、金融に対する知識や経験、財産、ニーズや目的に応じ、貯金、ローン等の最良かつ最適な商品のご提案に努めております。

○特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に分かりやすい説明をしております。

○商品・サービスのご提案にあたっては、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット等を活用し分かりやすい情報の提供に努めております。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分かりやすい説明をしております。

（２） 共済の事業活動

当組合は、相互秩序を事業活動の原点とし、組合員・利用者の信頼と期待に応え、「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて、健康で豊かな地域社会づくりに貢献しております。

○組合員・利用者への寄り添いを大切にし、お客様との対話を通じニーズやご意向、ライフプランを把握したうえで、共済の仕組み・サービスを提供し、保障内容を十分にご理解ご納得いただき、ご満足いただけるよう重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）に努めております。

○お客様には共済の仕組み提案時から契約締結時まで寄り添い、丁寧なご意向確認を実施しております。

○特にご高齢の組合員・利用者に対しては、パンフレット等を活用して、より分かりやすく丁寧にご説明し、ご契約時にはご家族に同席をいただき、お客様とご家族にご理解、ご納得いただくまで、しっかりと寄り添った対応を行っております。

○数多くの商品の中からお客様のニーズやご意向・ライフプランに沿った最適な商品をご選択いただけるよう、共済仕組みの特性（メリット・デメリット等）について、分かりやすいパンフレット等を用いて丁寧な説明を行い、正しい情報を提供することに努めております。

○組合員・利用者・地域住民の皆様と「繋がる、寄り添う、届ける」ことを基本に、様々なニーズに対応した保障の提供に加えて、健康増進、防災、減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供に努めております。

○保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

３．組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、各種手続きの実施にあたり組合員・利用者の皆さまに、わかりやすいご説明を心掛けるとともに、お客様への寄り添いを大切にし、日々の対話を通じて、安心して営農・生活ができるようアフターフォローサービスを実施しております。

４．組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、常に組合員・利用者の立場に立ち「お問い合わせ・ご相談・ご要望・苦情」などの声を真摯に受け止め業務の改善に努めております。

５．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。

営業部門から独立した「コンプライアンス統括部署」を設定のうえ、利益相反のおそれのある取引を特定し利益相反を管理しております。

６．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・利用者の皆さまへ寄り添い、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、資格取得の支援等に取り組んでおります。

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>

○農協職員資格認定試験（全職員）
○農協内部監査士（全職員）
○為替実務専門員（金融担当者）
○損保代理店試験（共済担当者）
○生命・建物・自動車共済審査員（共済担当者）
○ＪＡ自動車契約者対応担当者資格（共済担当者）
○ライフアドバイザー（共済担当者）
○スマイルサポーター（共済担当者）
○事務インストラクター（共済担当者）

<取得を奨励する外部資格>

○ＦＰ２級技能士（金融・共済担当者）
○ＦＰ３級技能士（金融・共済担当者）
○年金アドバイザー３級（金融担当者）
○金融ＡＭＬオフィサー（金融担当者）