2026年9月11日

# 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況および ＫＰＩ実績値の公表について

- 当組合は、「地域・全国・世界の協同組合の仲間と連携し、より民主的で公正な社会」の実現のため、農業と地域社会に根ざした組織としての社会的役割を誠実に果たし、「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、「組合員・利用者の皆さまへ寄り添いニーズに応じた選ばれる商品・サービスの提供」を通じ、豊かな生活づくりに貢献するための具体的な取組みを実践しており、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（ＪＡ共済連）が、共同で事業運営しております。

新冠町農業協同組合

## 1　組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

- 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。
- 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。
- 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等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　　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。

**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、令和７年度から新たに「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しし、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ともに、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

・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」等に基づき、適切に管理しております。

- 以下の観点で利益相反のおそれのある取引を類型化し、効率的に管理することで、遺漏なく利益相反取引を検知する体制を整えています。
  ①組合員・利用者の皆さまと当組合の間の利益が相反する類型
  ②特定の組合員・利用者の利益を他の組合員・利用者の皆さまの利益より優先する取引
  ③その他利益相反に該当する行為等。

## 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

**① 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、職員への研修実施、資格取得支援など、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築しております。

**② 組合員・利用者の皆さまの声を活かした業務改善**

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めております。