

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況について

当組合は、「高い倫理観と責任感を持ち、地域社会に貢献すること」の経営理念のもと、「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、組合員・利用者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」の提供を通じてより良い暮らし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。

幕別町農業協同組合

## 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

### (1) 金融商品

- ・貯金・ローン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・利用者の皆さんに提供する商品は、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、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・サービスの提供をしております。
- ・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、お客様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

### (1) 信用の事業活動

- ・組合員・利用者の皆様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金・ローン等の最良・最適な商品をご提案しております。特にご高齢の組合員・利用者に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるように丁寧なご説明を行っております。
- ・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、パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施しております。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、丁寧に説明しております。

## 2 組合員・利用者本位の提案と情報提供

### (2) 共済の事業活動

- ・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。
- ・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。
- ・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、契約締結時にはご親族にもご同席いただくことにより、きめ細かな対応を行っております。
- ・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。
- ・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 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、各種手続きや共済契約に関するお問い合わせの対応にあたっては、組合員・利用者の皆さんに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の対話や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。

## 4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

組合員・利用者の皆さんからいただいた「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。

## 5 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の商品選定、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。

## 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。