令和8年10月1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

当組合は、「地域の力強い農業と豊かな魅力ある農村」の実現のもと、「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。

月形町農業協同組合

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）信用の事業

- 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。
- 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。

・ 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。
・ 総合満足度は令和8年3月末時点で100％となっており、高水準を維持しております。
・ 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、組合員・利用者の皆さまの声や共済事業に関する各種情報を相互に連携し、共済仕組み・サービス向上に取組んでおります。

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説明を行います。
・ 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・タブレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施します。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、丁寧に説明します。

(2)共済の事業活動

①共済仕組み・サービスのご提案

・ 組合員・利用者のご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者に十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、真にご満足いただけるよう分かりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施いたします。

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、契約締結時にはご家族にも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。

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」にご家族をご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）。

・ 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組んでおります。

・ ご加入後も、3Q 推進活動を通じて適切な保障が提供できていることを確認、共済金等の請求勧奨を実施するなど組合員・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。

・ 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

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を誠実に受け止め、業務改善に努めております。