

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、下記の理念を掲げております。

1. 静かに深く経営の効率性を追求して活力を生み出し、ゆとり経営を目指します。
2. 家族や地域の人たちと力を合わせて、住みよくこころ豊かな暮らしを実現します。
3. 地域の「核」として営農と生活の両面にわたり、魅力あふれる事業展開を行う「信頼」と「希望」に満ちあふれた協同組合づくりを目指します。

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（以下、JA 共済連）が、共同で事業運営しております。

JA 共済連のホームページ（<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>）をご参照ください。

計根別農業協同組合

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

当組合では、総務企画委員会及び理事会において利便性や有益性を協議検討し、以下の組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供を行っています。

(1) 金融商品

当組合は、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・サービスを組合員・利用者皆様のライフスタイルの変化等に合わせて提供しております。

また、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ライフステージに応じた商品・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。

総合利用満足度は、令和7年9月末時点で100.0%となっており、高水準を維持しております。

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。

なお、共済事業については、JA共済連と共同で事業運営しており、お客さまの声や実際に販売した商品に係る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ております。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまとの対話に重きを置き、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に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、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、丁寧に分かりやすい説明を行っております。

（2）共済の事業活動

- 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・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者のご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行っております。
なお、高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和6年度は100%となりました。
- 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行っております。
- 組合員・利用者・地域住民の皆さまに「切れ目なく寄り添う」ことを基本コンセプトとし、ニーズに対応した保障提供に加え、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取り組んでおります。
- 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をご負担いただいております。

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

(例：経済事業を利用する際の前提として、共済事業の利用を条件とする場合)

(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

(例：接待・贈答を受け、または行うことにより、特定の取引先との間で一般的な水準から乖離した水準で取引を行う場合)

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。

- ・ 農協職員資格認定試験 ～ 中級1名合格
- ・ 信用事業基本講座〈総合コース〉～ 2名受講
- ・ 金融コンプライアンス基本コース ～ 1名受講
- ・ JAマネロン 取引時確認・疑わしい取引への感度を高めるコース ～ 1名受講
- ・ 3級FP技能士短期集中コース(個人資産)～ 1名受講

(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。