

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

当組合は、協同組合運動の基本的な定義・価値・原則に基づき行動し、そして、地球的視野に立って環境変化を見通し、組織・事業・経営の革新を図ります。さらに、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を理念として掲げております。

この理念のもと、「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、J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

中標津町農業協同組合

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金融商品・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ライフステージおよび特性に応じた金融商品・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。

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・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組んでいます。

（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、ローン等の優良・最適な商品をご提案するとともに各種決済サービスについても利用者の皆さまの利便性向上に向けてご案内しております。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対話の機会を設け、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、丁寧に説明しております。

(2) 共済の事業活動

- ・ 組合員・利用者の皆さま一人ひとりの加入目的、ライフプラン等に応じた保障提案を行い、ニーズに合致した皆さまには、丁寧でわかりやすく、意向確認ならびに重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）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説明しております。
- ・ ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご家族を含めて十分ご納得・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。
- ・ 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のご負担いただいております。

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っては、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。

4. 組合員・利用者の「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。

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」を定め、本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・サービスを提供できるよう、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。