

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

ＪＡくしろ丹頂の基本理念

1. 組合員サービスを強化する運営方針の確立
2. 組合員経済への貢献
3. 自主・自立・民主的なＪＡ経営の確立
4. 地域社会への貢献

当組合は、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、組合員と地域のみなさまに価値あるサービスを提供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。

釧路丹頂農業協同組合

取組状況

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) 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ます。
- ・ 組合員・利用者の皆さまに提供する金融商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性・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、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【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3、6、7)、補充原則1～5本文および(注)】

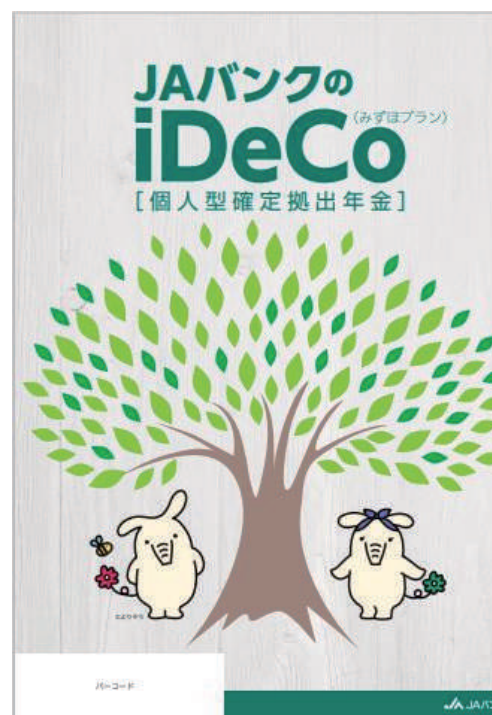
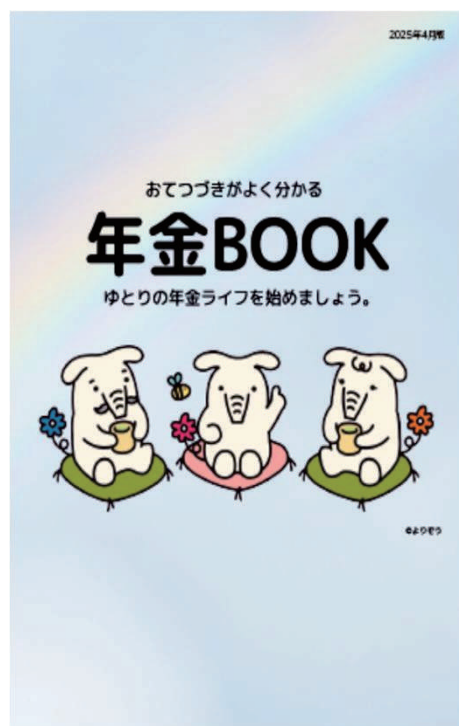
- ・ 組合員・利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
- ・ 市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。
- ・ 総合満足度は8月末時点で100%となっており、高水準を維持しております。
- ・ なお、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客さまの声や実際に販売した顧客情報等について相互に連携しております。

取組状況

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・利用者の皆さまとの対話を通じて得た、金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて最良・最適な金融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、ご家族も含めて十分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 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(2) 共済の事業活動

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

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。

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

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

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。
- ・ 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67.7%となりました。
- ・ 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。

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

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

- 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ます。
- 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。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

【原則2本文および（注）、原則6（注5）原則7本文および（注）】

- 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

【原則3本文および（注）】

- 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）

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

【原則2本文および（注）、原則6（注5）原則7本文および（注）】

- 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。