2026年11月2日

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、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、相互扶助の精神のもと、「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、地域社会に貢献し、お客さまの生活設計とニーズに応じた金融商品・共済仕組み・サービス等の提供を通じた、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。

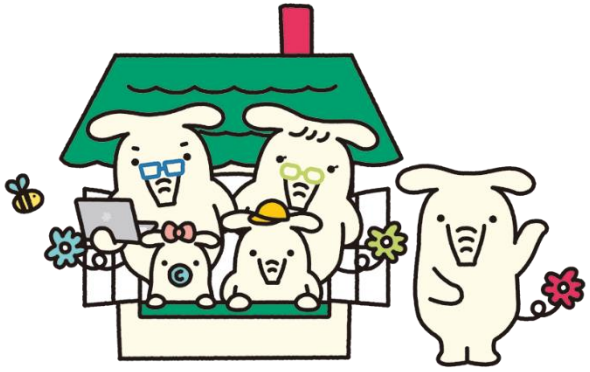
ほこた農業協同組合

Ⅰ.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

- 当組合は貯金・ローン等をはじめとするお客さま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。また、お客さま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、金融商品の組成に携わっておりません。







Ⅰ.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

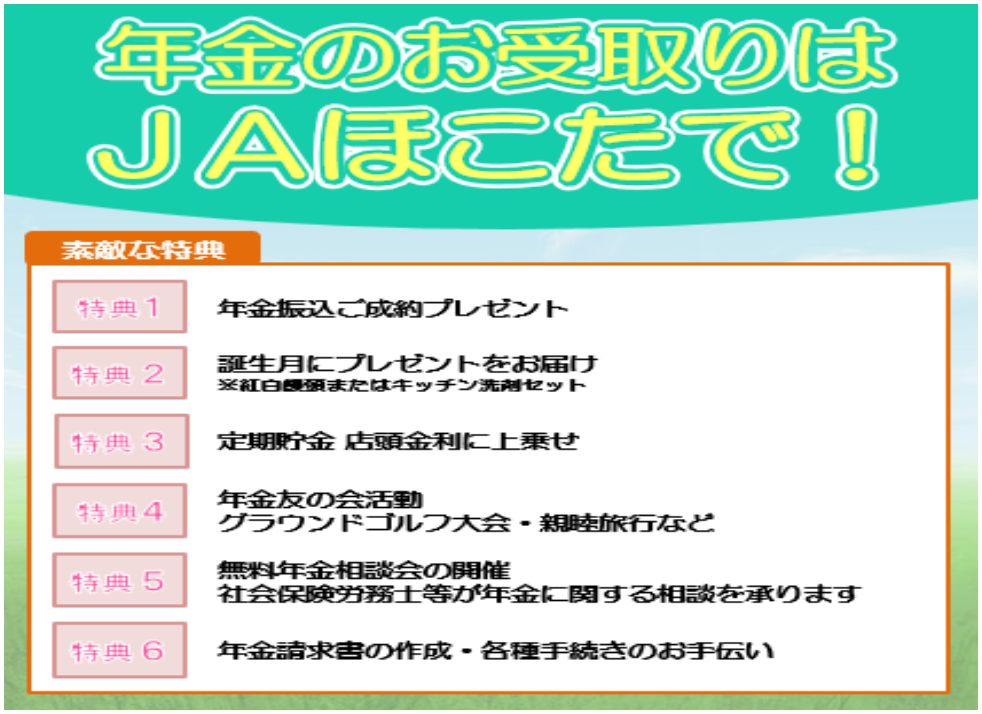
（２）共済仕組み・サービス

- 当組合は、「ひと・いえ・くるま」の総合保障を通じて、組合員・利用者の皆さま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。
- 当組合は、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、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・サービス向上に取り組んでおります。

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・年金・相続等の最良・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わかりやすい情報提供を実施しております。特に、お客さまが負担する手数料・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

① 共済仕組み・サービスのご提案

- ３Q活動を通じた「あんしんチェック」を実施することで、組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に沿った保障の見直しやご提案により、万一の際の万全な保障を提案しております。
- 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に基づき、ご年齢や家族構成、保障に関する知識、資産状況等などをふまえ、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

- 各種公的保険制度等にかかる情報提供にあたっては、分かりやすい説明に努めております。

③ 契約締結時の対応

- ご契約にあたっては、組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得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。
- 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。

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

④　高齢者対応

- 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し、ご家族も含めて十分ご納得・ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、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。
- 共済金等のご請求、お支払いなどの各種手続きにおいて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。
- ご加入後も、３Ｑ活動を通じてアフターフォローを実施し、組合員・利用者の皆さまの近況確認やライフイベントに応じた必要な情報提供を行うことに努め、組合員・利用者一人ひとりに寄り添った取組みを実施しております。

3　利益相反の適切な管理

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまへの商品・サービス選定や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」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、各種研修会や資格取得の支援を通じて組合員・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、組合員・利用者本位の行動を組織として浸透することで、業務改善やサービスの向上に取り組んでおります。