

2025年11月4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、農業者による相互扶助の精神に基づく協同組合として設立し、組合員自ら組合を運営し、組合を通じた組織活動・事業の利用により、組合員の安定した営農・生活力向上等、協同の力・成果の実現に努めるとともに、消費者への安全・安心な食糧の供給、地域社会への貢献のため、「次世代につなげよう 魅力ある農業」をスローガンのもと、「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り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。

北宗谷農業協同組合

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

- 多様なニーズに応じた適切な提案型推進を実践し、満足度向上に向けたサービス・商品の提供に努めてまいります。
- 利用者のニーズに踏まえ、ローン等、融資の目的に応じて最良・最適な商品をご提案いたします。
- 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

- 長期共済・短期共済の共済商品の推進にあたっては利用者のライフプランに応じた商品の提案型推進に努め、組合員・利用者の満足につながる保障内容を提供してまいります。
- 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。
- 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。

I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供①

(1) 信用の事業活動

- 利用者のライフプランに応じた商品の提案推進に取り組み、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っております。
- 商品・サービスの提案にあたっては、パンフレット等の資材を活用し分かりやすい情報提供を実施いたしております。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

① 共済仕組み・サービスのご提案

- 共済商品提案の際の意向確認にあたっては、パンフレットや保証設計書等の資材を活用し組合員・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。
- 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、特に確認して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。

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もいただけるよう、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。
- 情報提供にあたっては、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もいただけるよう、仕組みの特性等について、資料などにより、分かりやすく説明しております。

I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供②

(2) 共済の事業活動

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。
- ・ 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。

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。
- ・ 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。
- ・ ご加入後も、3Q活動を通じて、適切な保障が提供できていることの確認し、共済金等の請求勧奨実施など、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。
- ・ 各種手続きの実施にあたって、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。
- ・ 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にご負担いただいております。

I.取組状況

3 利益相反の適切な管理

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定や情報提供にあたり、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、研修による指導や資格取得の推進を通じて専門性を有し誠実・公正な業務を行うことが出来る人材を育成し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための体制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（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。