

2025 年 11 月 1 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、「わたしたちは、『一人は万人のために、万人は一人のために』という、『相互扶助の精神』の基に地域農業を守り、時代に即した事業展開を行い、地域社会に貢献します」との基本理念のもと、「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・利用者の皆様に寄り添い各世代に即した金融サービスや最適な保障プランと商品の提案により安心・満足を提供」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。

豊頃町農業協同組合

### 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

- 私たちは、組合員・利用者皆様一人ひとりと寄り添い、様々なライフスタイルやニーズにお応えできる商品・サービスの提供に最善を尽くします。

※なお、当組合は、金融商品の組成には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。
- 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、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。

### 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・利用者の皆様の金融知識・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説明を行います。

#### （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・サービスをご提案しております。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。

- 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。
- 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。

### 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「利益相反管理規」に基づき、適切に管理しております。
- 「組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害するおそれのある取引」について、利益相反統括管理部署があらかじめ類型化し管理しており、各部署に定期的取引内容の報告を求め、適切にモニタリングを実施しています。
- 利益相反統括管理部署は、各部署からの報告・相談や新規業務等による利益相反の恐れのある取引の特定の結果等を踏まえて、定期的にまたは必要に応じて随時に類型の追加・変更の検討を行うこと等により、「利益相反のおそれのある取引」の妥当性について定期的に検証を行っています。
- 2024 年度においても管理態勢の適切性・妥当性について検証し、問題のないことを確認しました。

### 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

- 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。
- 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。