

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、「食と農を基軸とした地域に根ざした協同組合」を基本理念とし、「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、総合相談活動を軸に組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と、総合保障の提供を通じた豊かで安心して暮らすことのできる地域社会づくりを目指す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。
- また、上記とあわせ金融庁より各金融機関に対し公表が期待される「お客様本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶうえで比較することのできる統一的な指標」（「比較可能な共通KPI」）も同時に公表いたします。

（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。

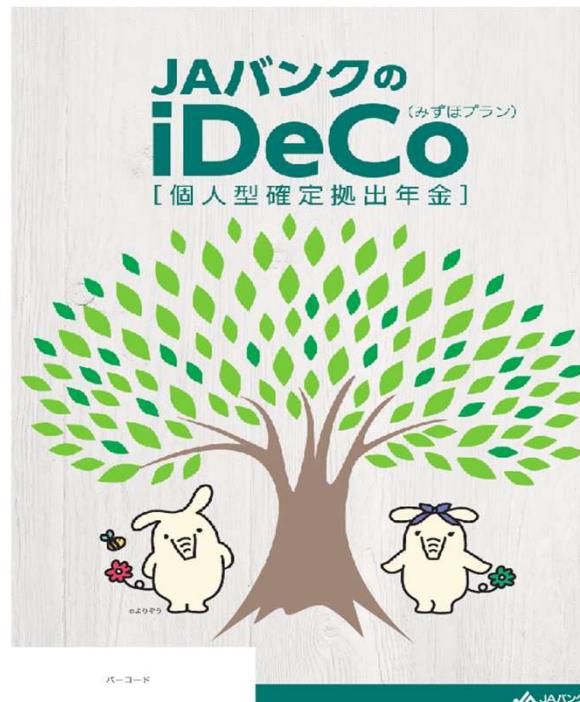
内浦町農業協同組合

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) 信用の事業活動

- 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・利用者の皆さん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に応じた金融商品を提供しております。
- 地域・組合員への关心・参画を促すような金融サービス施策を提供し、「地域貢献」に取組みます。なお、当組合は、投資性金融相本の組成は行っておりません。



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、組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添い、加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスを提供します。
- 入院期間の短期化や、薬物治療・在宅医療の増加等のがん治療の変化に対する保障ニーズにお応えするため、「がん共済」の仕組改訂を実施しました。
- 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。
- 総合満足度は令和7年3月末時点で**98.2%**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、お客様の声や保障に加入いただいた契約者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②

(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③

(2) 共済の事業活動

① 組合員・利用者の皆さんに寄り添った保障提案や情報提供等

- 組合員・利用者の皆さんに対して、公的保険制度を踏まえて必要な保障にご加入いただけるよう、ライフプランシミュレーターなどにより、分かりやすく説明しております。



ライフプランシミュレーターイメージ

② 意向把握・確認と重要事項説明の実施

- 保障の加入にあたっては、「保障設計書」を用いて組合員・利用者の皆さんのご意向を的確に把握・確認したうえで、充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。



重要事項説明書
(契約概要)



重要事項説明書
(注意喚起情報)

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動

③ ご高齢の組合員・利用者の皆さんに配慮した取組み

- ・ 生命総合共済・建物更生共済にご加入いただく組合員・利用者の皆さまがご高齢の場合は、ご提案時およびご契約の手続きを行う際に、ご親族の方に同席、電話等により確認いただく対応を基本としています。
- ・ 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93.2%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。



共済契約のお手続きに関するご案内

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動

④ 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・利用者の皆さんに分かりやすくご説明しております。
- ・ 将来、ご自身によるお手続きが困難になった場合の備えとして、「指定代理請求人」にご家族を指定いただくことをご案内しております（生命総合共済の場合）。
- ・ 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活動を通じて定期的な保障確認や共済金等の請求勧奨を実施するなど、組合員・利用者の皆さんに寄り添った取組みを実施しております。
令和6年度の3Q活動実施数は**805人**となりました。
- ・ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さんに手数料等はご負担いただいておりません。

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・利用者の皆さん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するように努めます。

4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

- 当組合は、広報誌を用いたアンケートや、ホームページ上の問い合わせフォームの活用、地域の集会等に参加して得た組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組みます。

5 利益相反の適切な管理

- ・当組合は、組合員・利用者の皆さまの金融商品選定、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・利用者の皆さまの利益を不当に害するがないように、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等に基づき適切に管理します。

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・共済仕組み・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、組合員・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品、共済仕組み・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでおります。

<内部研修・資格制度>

信用の事業活動

貯金窓口研修会（対象：信用担当者）

年金推進研修会（対象：信用・渉外担当者）

融資（農業融資）基礎研修（対象：融資担当者）

相続対策研修会（対象：信用・渉外担当者）

アンチマネロン研修会（対象：信用担当者）

FP技能検定（対象：信用・共済担当者）

共済の事業活動

ライフアドバイザー認証要件研修（対象：渉外担当職員）

公的保障研修（対象：共済・渉外担当職員）

共済契約税務研修（対象：共済・渉外担当職員）等

外部講師による共済研修（対象：渉外担当職員）

共済仕組み研修（年2回 対象：正職員）