組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況

2026年10月

０　序文

2026年10月30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

門別町農業協同組合（以下、「当組合」という）は地域農業の振興と農家所得の向上を基本としたＪＡ経営を目指しつつ、組合員の負託に応え、地域社会に貢献するという理念のもと、「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、利用者の暮らしに便利で最良、最適な商品、サービスを提供し、一人ひとりに寄り添った活動をするための具体的な取組を実践しており、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。

門別町農業協同組合

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

- 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【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）】

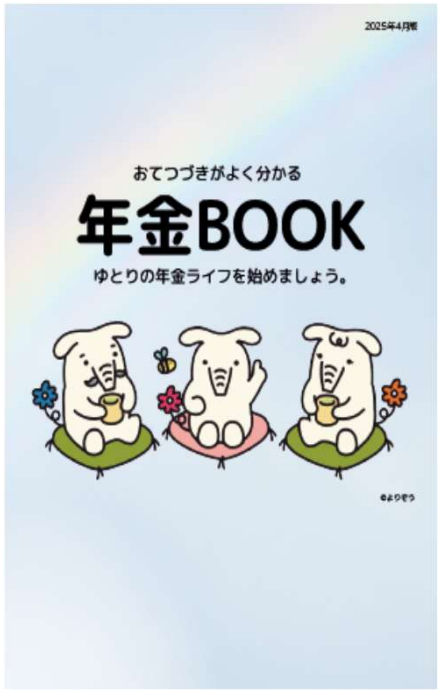
・当組合は、組合員、利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
また、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客様の声や実際に販売した顧客情報等について相互に連携しております。
なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

Ⅰ.取組状況

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、商品感の比較が容易となるようパンフレット等を活用しわかりやすい情報提供を実施しています。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、丁寧に説明しています。







Ⅰ.取組状況

2　組合員・利用者本位の提案と情報提供③【原則4、原則５本分および（注１～５）、原則6本文および（注1･2･4･5）】
（２）共済の事業活動

- 組合員、利用者のご意向を把握し、ライフプランにあった適切な共済仕組みの提案を行うことはもとより、組合員、利用者へ丁寧な説明を行うことを心がけることで保障内容を十分にご理解、ご納得いただき真にご満足いただけるようわかりやすい重要事項説明を実施しています。
- ご高齢の組合員、利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、ご高齢のご本人様だけでなく、ご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるようきめ細やかな対応を行っています。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、被共済者様だけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。
- 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、わかりやすく丁寧な説明を行い、適切かつ十分に情報提供することに努めています。
- 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、健康増進情報等のサービス提供など、組合員、利用者の皆さまに寄り添った取組を実施しております。また、各種手続きの実施にあたっては、組合員、利用者の皆さまにわかりやすく丁寧な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います。

Ⅰ.取組状況

3　利益相反の適切な管理 【原則３本分および（注）】

- 組合員、利用者の皆さまの利益を不当に害することが内容に、「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委員、他の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）
- 各部署において取引を行う際には、当該取引が利益相反取引に該当するかの確認を都度行い、該当すると判断した場合には、利益相反管理部署へ報告し適切に検証しています。

Ⅰ.取組状況

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

【原則２本分および（注）、原則６（注５）原則７本文および（注）】

- 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、仕組み、サービス提供できるよう、職員の継続的、定期的な研修を実施し、資格取得の支援等に取り組むとともに、組合員、利用者本位の業務運営を実現するための人材育成等に係る態勢を構築しています。
- 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、業務改善に努めます。なお、これらの声につきましては、定期的に発行される農協だよりにて改善事例なども含め掲載させていただいております。