令和８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および
ＫＰＩ実績値の公表について

当組合は、「先達の教えである報徳の考え方を精神的支柱として、協同組合運動の実践を通じて、社会情勢や経済情勢などの環境変化にしなやかに適応しながら、地域社会の繁栄と組合員生活を守る」ことを実現のもと、「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・くるまの総合保険」の提供を通じた豊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。

峰延農業協同組合

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・サービスを社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、多様なニーズにお応えし、それに見合った商品・サービスを提供することで組合員・利用者の最善の利益を追求しています。

なお、当組合は、投資性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

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います。

本年度から日常生活事故による被害の損害賠償請求にかかる弁護士費用などの負担に備えられるよう、自動車共済において「日常生活事故弁護士費用保障特約」を新設しております。また、保障漏れの防止を図るため、建物更生共済において自動保障となる工作物の範囲を拡充しております。

総合満足度は、７月末時点で 97.1%となっており、高水準を維持しております。

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。

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、ニーズや目的について対話を通じて確認し、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案しています。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、金融応接室を新たに設置・活用し、ご家族を含めてご理解いただけるよう丁寧に説明しています。

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行っています。特に、組合員の農業投資につきましては、高額となる案件も多く、事前に投資についてのアンケートを実施し、負担軽減に繋がる資金提案について丁寧に説明しています。

（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、ライフプラン等を踏まえ最良・最適な提案と、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

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。

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、契約締結時にはご家族にも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。

高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和７年度は83.3%となりました。

また、「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。

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を確認し、共済金等の請求勧奨や人間ドック検診等の健康増進活動の実施など組合員・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。

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のご負担はいただいておりません。

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例

・秘密保持契約を締結して特定部署が入手したお客さまの情報が他部署に漏洩し、他の取引に利用される場合。

・抱き合わせ販売や優越的地位の濫用等に該当する取引を行う場合。

（２）当組合の「お客さまと他のお客さま」との間の利益が相反する例

・農業法人等の買収において、当組合が買収側・被買収側双方と融資および助言・指導等の取引関係を有する場合や複数の農業法人に対して経営アドバイス等を行う場合。

・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。

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、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います。

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（お問い合わせ・ご相談ご要望、苦情など」を誠実に受け止め、役職員共有のうえ、業務改善に努めております。