

# 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について

2025年10月

2025年10月14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 K P I 実績値の公表について（暫定版）

- 当組合は、「1. 夢ある農業づくりと心豊かな地域づくり」「2. 未来に向けた事業展開とたゆまぬ研究開発」「3. 情熱とチャレンジ精神をもった人づくり」の三つの基本理念のもと、「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。

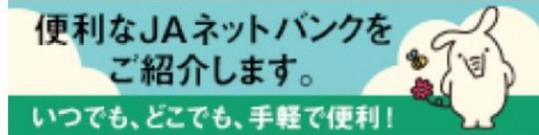
新函館農業協同組合

## 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、ライフスタイルの変化等に合わせて提供しております。組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供しております。

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。

| 貯金のご案内        | DEPOSIT                                                                                                                                                                              |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>定期貯金</b>   | お預け入れ期間の定められた、利回りの高い貯金です。<br>総合口座にセットすれば、自動融資が受けられるので便利です。                                                                                                                           |
| <b>貯蓄貯金</b>   | 普通貯金より有利な利率で貯金を運用しながら、いつでも引出せるようにしておきたいときに便利な貯金です。                                                                                                                                   |
| <b>定期積金</b>   | 目標額に合わせて、毎月の指定日に一定の金額を積み立てます。<br>計画的に貯蓄をしたいときに、ご利用ください。                                                                                                                              |
| <b>ネットバンク</b> | いつでも、どこでも、手軽で便利！<br>インターネットにアクセスするだけで振込や照会等のサービスが利用できます。<br><a href="#">▼ご利用に関してはこちらからどうぞ！</a><br> |

| ローンのご案内                                                                                                                                                                     | VARIOUS LOAN                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| お客様のライフプランやニーズにあわせて、さまざまなローンをご用意しております。<br>最新版のチラシは、こちらから確認いただけます ▼<br>案内チラシ 【住宅ローン】 【マイカー・教育・リフォーム・フリーローン】<br><a href="#">返済のシミュレーションはこちらをクリック</a><br>詳しくは、こちらから確認いただけます ▼ |                                                                                                                                                                                |
| <b>住宅ローン</b><br>                                                                         | 新築や増築、マンション購入など、お客様のニーズに合わせ様々なプランをご用意しています。<br>                                             |
| <b>リフォームローン</b><br>                                                                     | 住宅の増改築・改装・補修などのリフォームや、システムキッチン・物置など住宅関連のリフォームにご利用いただけます。<br>                               |
| <b>教育ローン</b><br>                                                                       | 高校、短大、大学等で必要な入学金や授業料などの学費、ひとり暮らしにかかるアパート代などにご利用いただけます。在学中は元金の返済を据え置くと、お子様の進学をサポートします。<br> |

## 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

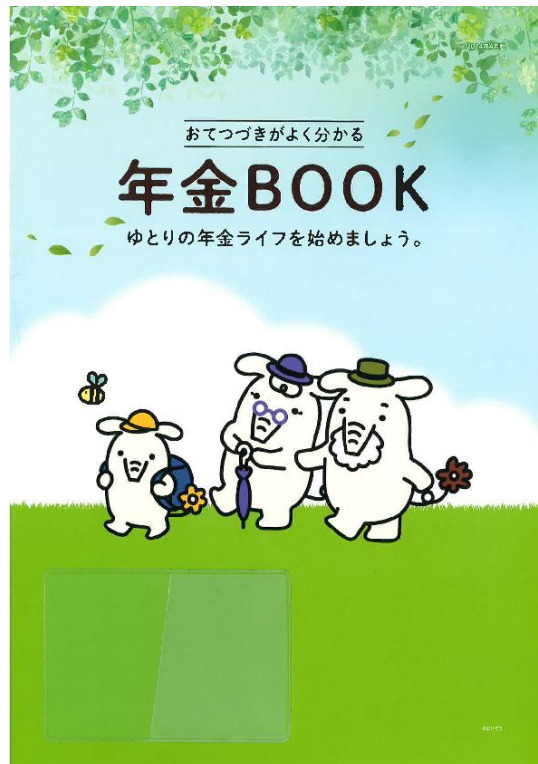
### (2) 共済仕組み・サービス 【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3、6、7)、補充原則1～5本文および(注)】

- ・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。
- ・住宅価格の高騰により連帯債務の住宅ローン利用者が増加したことを受けて、団体信用生命共済において従来よりも手厚い保障が可能となる連生タイプの取扱を新たに開始しております。
- ・当組合は市場リスクを有する共済仕組みは提供しておりません。
- ・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、実際にご契約いただい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に丁寧なご説明を行います。



## 2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③ 【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

### （2）共済の事業活動

#### 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・利用者のご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者に十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、真にご満足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。

#### 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

- ・ 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施しております。

# I .取組状況

## 2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

### （2）共済の事業活動

#### ④ 高齢者対応

- ・ 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説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者のご家族を含め十分に納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にも同席いただくなど、きめ細やかな対応を行っております。

#### 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・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

# I.取組状況

## 3 利益相反の適切な管理 【原則3本文および（注）】

- ・ 組合員・利用者の皆さまの商品選定、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」等を定め、本方針等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 【原則2本文および（注）、原則6（注5）原則7本文および（注）】

### 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、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援など、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。

### 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。