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

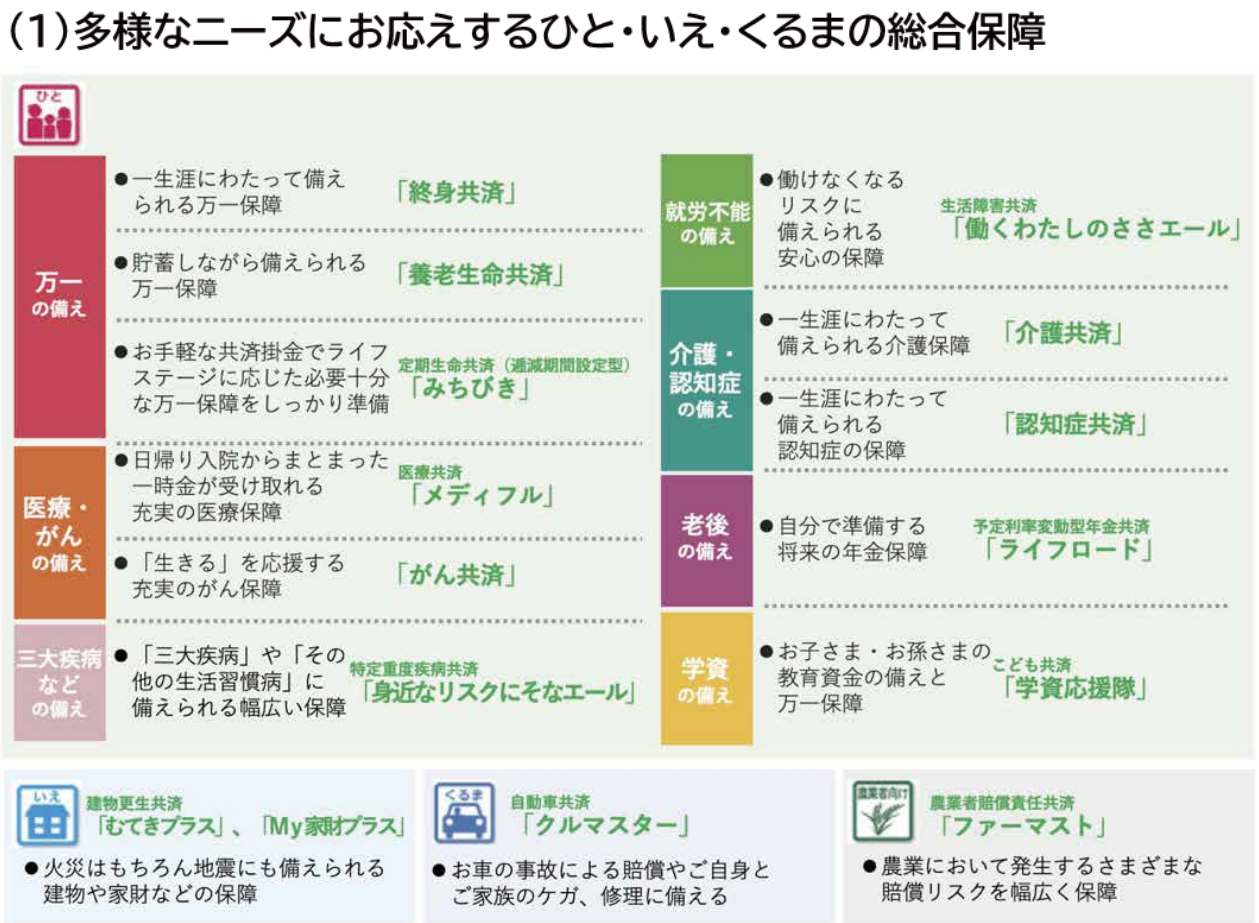
2026 年 11 月 1 日
下郷農業協同組合

下郷農業協同組合（以下、「当農協」という）は、下記の理念を掲げております。

［経営理念］
消費者と提携し地域農業を守る
≪３つの構成要素≫
１．少量多品目、有機農業の振興
２．消費者の願いに応える安全な食料の生産と供給
３．組合員が主人公の農協運営

この理念のもと、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･農業」の万全な保障提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、事業活動に取組んでおります。
本方針に基づく取組みの状況について、今回公表するとともに、より組合員・利用者本位の業務運営に資するよう、社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直してまいります。
注）共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、ＪＡ共済連）が、共同で事業運営しております。ＪＡ共済連の「組合員･利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、ＪＡ共済連のホームページをご参照ください。

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）共済仕組み・サービス
当農協は、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や変化に対して、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、当農協は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は実施しておりません。



2 組合員・利用者本位の提案と情報提供

（1）共済の事業活動

① 組合員・利用者の皆さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・生活設計等に応じた、最良・最適な保障・サービスをご提案しております。

② 保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十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。

③ 特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、丁寧で分かりやすい説明･対応を行っております。

④ なお、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。

重要事項説明書（契約概要）

重要事項説明書（注意喚起情報）

共済契約のお手続きに関するご案内

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

当農協は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに親身になり、分かりやすいご説明を実施するとともに、組合員・利用者に寄り添い安心いただけるアフターフォローを実施しております。

4 組合員・利用者の「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、業務改善に取り組んでいます。

5 利益相反の適切な管理

当農協は、組合員・利用者の皆さまの保障提案にかかる情報提供にあたり、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。

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

当農協は、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保障ニーズに応え、的確な保障・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。

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、継続的に職員育成を行うよう努めています。

【実施研修】

共済に関する研修・・・共済推進コンプライアンス研修、新任担当者研修、保障別推進力向上研修　等

スマイルサポーター向けの研修・・・J-SMILE 研修　等