2026年10月1日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況について

当組合は、「わたしたちは笑顔をつなぐ虹の大樹でありたい」との経営理念のもと、「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、組合員と地域のみなさまに価値あるサービスを提供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。

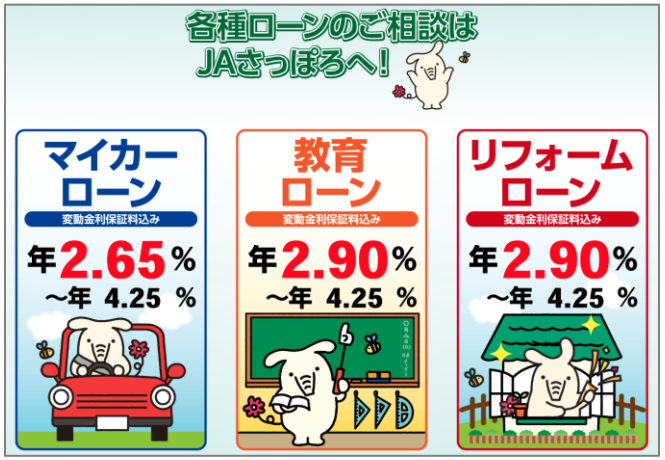
札幌市農業協同組合

取組状況

1　組合員・利用者のみなさまへの最適な商品提供

（１）金融商品

- 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。

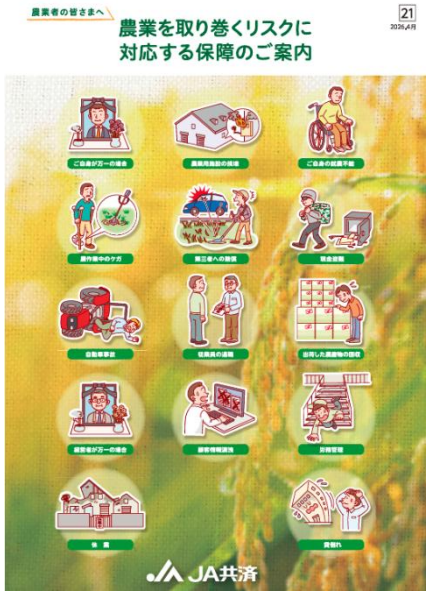


取組状況

1　組合員・利用者のみなさまへの最適な商品提供

（２）共済仕組・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)】

- 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。
- 総合満足度は7月末時点で99.1%となっており、高水準を維持しております。
- 市場リスクを有する共済仕組みは提供しておりません。
- 共済事業については、当組合とJA共済連が共同で運営しており、組合員・利用者のご意見や情報等について相互に連携しております。



取組状況

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っております。

2　組合員・利用者本位の提案と情報提供
（２）共済の事業活動

【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）】

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、保障設計書等を用いた意向把握・確認を通じて組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を適切に把握しております。
- 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た最良・最適な共済仕組み・サービスを提案しております。
- 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 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、契約締結時にご家族にもご同席いただくなど、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ご家族等にご同席いただいた割合は、67.4%となりました。（令和7年度）
- 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、ご家族の方にもご安心いただけるよう取り組んでおります。

2　組合員・利用者本位の提案と情報提供
（２）共済の事業活動

【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）】

③　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。

④　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。
- 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はご負担いただいておりません。

取組状況

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

【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）】

- 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。
- 令和５年度からは共済金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。（共済の事業活動）
- 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みを実施しております。（共済の事業活動）

4　組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

【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）】

- 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。

5　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員・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）

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

【原則2本文および（注）、原則6（注5）原則７本文および（注）】

- 組織内研修や資格取得支援による職員の専門性向上を通じ、組合員・利用者本位の業務運営を実践するための態勢を構築しております。