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

投資信託の取扱なし
（信用・共済一体のＦＤ取組方針策定ＪＡ）

※FD：顧客本位の業務運営

2026年10月

オホーツクはまなす農業協同組合

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について

- 当組合は、地域農業の発展と組合員・利用者サービスの向上を使命とし、部門を越えた連携と情報共有を通じて、地域課題や社会環境の変化に柔軟に対応できる総合的な支援体制の構築に取り組んでおります。この考え方のもと、組合員・利用者の皆さまの声に耳を傾け、一人ひとりの立場に立った金融商品・共済仕組み・サービスの提供、分かりやすい情報提供、適切なアフターフォローおよび職員の人材育成に努めております。今後も、信頼される事業運営を通じて、持続可能な地域農業と地域社会の発展に貢献してまいります。このたび、その具体的な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。

オホーツクはまなす農業協同組合

Ⅰ.取組状況

投信取扱いなしJA

信用事業　共済事業

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

・当組合は、地域農業の発展と組合員・利用者サービスの向上を使命とし、営農と暮らしを支える金融サービスの提供に取り組んでいます。組合員・利用者の皆さま一人ひとりの意向やニーズを丁寧に把握し、貯金、融資、決済サービス等を通じて、安心してご利用いただけるサービスの提供に努めております。

・また、商品のご提案にあたっては、組合員・利用者の皆さまの立場に立ち、商品内容やご利用条件等について分かりやすい説明を行うとともに、適切な情報提供およびアフターフォローに取り組んでおります。

・なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。







※掲載しているマイカーローンおよび住宅ローンは、2026年10月から12月までの期間限定キャンペーンです。
掲載の金利・適用条件等は、当該キャンペーン実施時の内容です。

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

・当組合は、地域農業の発展と組合員・利用者サービスの向上を使命とし、一人ひとりの暮らしや営農を支える総合事業に取り組んでいます。 ＪＡ共済では、組合員・利用者の皆さまの声に耳を傾け、ライフステージや生活環境の変化、営農を取り巻くさまざまなリスクに応じた保障の提供に努めています。

・「ひと・いえ・くるま」の総合保障を通じて、安心して暮らせる地域づくりと持続可能な地域農業の発展に貢献してまいります。

・なお、市場リスクを有する共済仕組みの提供について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）信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまの知識・経験、財産の状況、ニーズや目的、ライフステージ等を踏まえ、貯金、ローン、年金のお受取り、相続に関するご相談など、暮らしや営農を支える金融サービスについて、一人ひとりの状況やご意向に応じた提案と情報提供に努めています。
- 商品・サービスのご案内にあたっては、内容やご利用条件、必要となる手続き等について、丁寧で分かりやすい説明に努めています。
- 特に、ご高齢の組合員・利用者に対しては、ご本人の意向を十分に確認したうえで、必要に応じてご家族にもご理解いただけるよう、慎重かつ丁寧に対応しています。
- また、年金のお受取りや相続に関するご相談など、将来の暮らしや資産の承継に関する情報提供を行い、身近な相談窓口として継続的なサポートに取り組んでいます。

投信取扱いなしJA

信用事業　共済事業

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

共済仕組み・サービスのご提案にあたっては、保障設計書等を活用し、組合員・利用者の皆さまのご意向、家族構成、ライフプラン、既に加入されている保障内容等を丁寧に確認しています。そのうえで、一人ひとりの状況やご意向に沿った保障内容をご検討いただけるよう、分かりやすい情報提供に努めています。また、契約概要や注意喚起情報等を用いて、保障内容、共済掛金、共済金をお支払いできない場合などの重要事項について丁寧に説明し、十分にご理解・ご納得いただいたうえでお手続きいただけるよう取り組んでいます。

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

各種手続きにあたっては、商品パンフレット、保障設計書、タブレット端末等を活用し、手続きの内容や必要書類について分かりやすく説明するとともに、正確かつ迅速な対応に努めています。また、窓口へのご来店や3Q訪問活動等を通じて、契約内容の確認、住所・家族構成等の変更、共済金の請求漏れがないかなどを確認し、継続的なアフターフォローを行っています。

4　組合員・利用者の声を活かした業務改善

当組合では、組合員・利用者の皆さまから寄せられたお問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情等を誠実に受け止め、関係部署で共有しています。寄せられた「声」については、その内容や発生原因を確認し、必要に応じて事務手続き、説明方法およびサービスの見直しを行うなど、業務改善に活かしています。

投信取扱いなしJA

信用事業　共済事業

5　利益相反の適切な管理

当組合では、組合員・利用者の皆さまの利益が不当に害されることのないよう、「利益相反管理方針」等に基づき、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理しています。

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

当組合では、組合員・利用者本位の業務運営を実現するため、信用・共済事業に関する商品・サービス、コンプライアンス、事務手続きおよび接遇等について、職員研修を実施しています。また、業務に必要な資格の取得を推進するとともに、研修や日常業務を通じて得た知識・事例を職場内で共有し、組合員・利用者の皆さまのご意向や状況に応じた、分かりやすく丁寧な対応ができる職員の育成に取り組んでいます。今後も、部門を越えた連携と情報共有を進め、組合員・利用者の皆さまから信頼される業務運営のための態勢構築に努めてまいります。