

令和 7 年 7 月 1 日

組合員・利用者の皆様

### 令和 7 年 1 月に発生した不祥事件に対する再発防止策について

当組合では、令和 7 年 1 月に自動車共済継続時に掛金の立替払いを行った共済事業に係る不祥事件が発生しております。当該不祥事件につきましては、所管行政庁へ届出を行っており、所管行政庁の指導の下、下記の再発防止策に取り組んでおります。

今後は、このような事案を発生させることのないよう、令和 6 年 2 月 28 日に策定した「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に基づき、組合員・利用者の皆様に対して、誠実・公正に業務運営を行ってまいります。

### 記

#### 1. 掛金の収納を原則として口座振替扱いに変更

現金取扱いに伴うリスク軽減と事務手続きの適正化を目的に、既契約者には口座振替への変更を案内し、新規契約者には原則キャッシュレス手続きを推奨します。現金取扱いが必要な場合には、厳格な管理体制のもとで対応を行い、適正な運営を徹底します。

#### 2. 知識の再確認

共済事業における集金事務手続きの見直しに伴い、手形・小切手の受領禁止や「現金取扱理由書」の新設を周知します。共済部による研修会を通じて、LA やスマサポに正しい手続き方法を徹底的に理解させ、適正な事務運営を推進します。

#### 3. カスタマーハラスメントへの対応

令和 6 年 11 月 1 日に制定した「お客様からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対する当組合の基本方針」に基づき、適切に対応します。基本方針の内容については部署ごとに勉強会を実施し、職員全体で理解を深めます。また、顧客からの要求等で対応に迷う場合は、上司や担当部署に相談するよう研修で周知し、職場風土の改善を図ります。

以上

ハイナン農業協同組合  
代表理事組合長 八木 達良