

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況

2025年11月

I.取組状況

0 序文

2025年11月4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、『自然と共生、仲間と連帯、J Aは地域社会に貢献します』『やります、改革と挑戦！飛躍します“J Aようてい”！』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・地域住民のニーズに即した「安心」「安全」の提供と将来にわたり、信頼され選ばれ続ける「J Aバンク」「J A共済」を確立』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（J A共済連）が、共同で事業運営しております。

ようてい農業協同組合

I.取組状況

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

- 新たな生活様式に寄り添ったライフプランサポートの実践のため、利用者の皆様の生活基盤を支える商品・サービスの提供に努めます。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。



当JAでは、JAマイカーローン、JA教育ローンのほか、以下のような商品を取り扱っております。

〔主な商品〕

- ・JA住宅ローン
- ・農業近代化資金
- ・スーパー定期貯金
- ・大口定期貯金 など

I.取組状況

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、利用者一人ひとりに寄り添い、包括的な安心を届け、農業・地域社会とより広く、より深く繋がることで、「ひと・いえ・くるま」の総合保障を提供しております。
- ・JA共済総合満足度調査において令和6年度は90.8%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（例：外貨建て共済）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、お客様の声や実際に販売した顧客情報等について相互に連携しております。

総合満足度

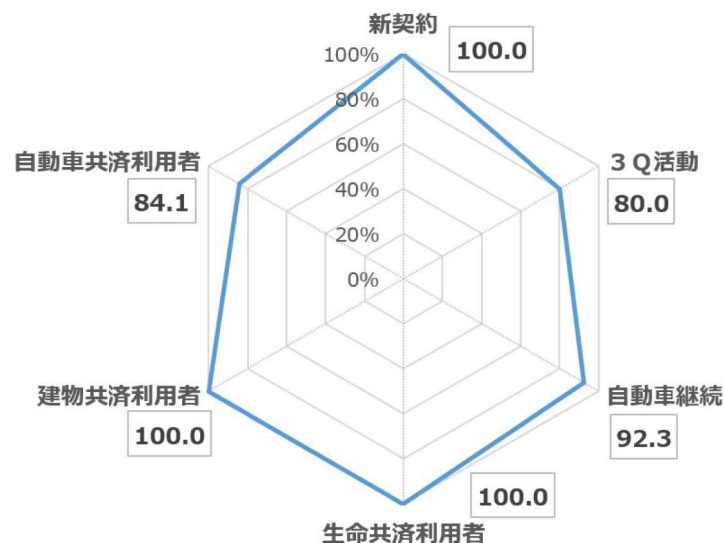
90.8%

※総合満足度

JAおよびJA共済に対する総合満足度
（6プロセス合算の満足度の平均）

※総合満足度は6段階評価で

「とても満足＋満足＋やや満足」の割合

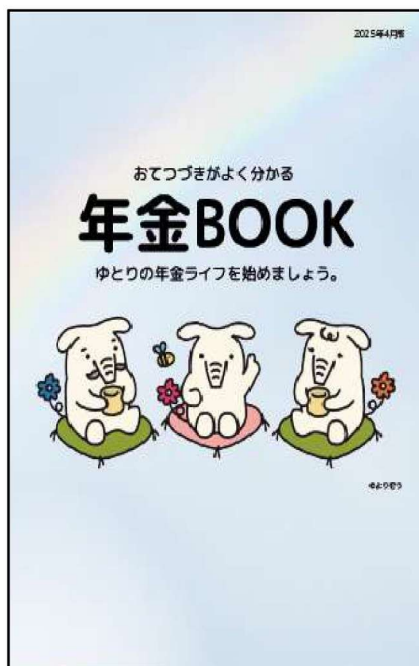


I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供① 【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）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・年金・相続等の最良・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。
- ・商品・サービスのご提案にあたっては、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで、パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施し、お客様が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。



I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供② 【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・サービスの提案

- お客さまのご意向を聞き取らせていただきながら、お客さまに適合する保障を提案し、重要事項の説明を必ず実施し、ご確認いただきたい事項や不利益情報をわかりやすく説明しております。

②情報提供

- 各種公的保険制度について、チラシなど説明用資材を用いながら、情報提供を実施しております。

③契約締結時の対応

- 契約にあたって重要な情報については「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」を必ず交付し、お客さまのご意向に沿った共済仕組み・サービスであることを確認しております。

④高齢者対応

- ご高齢のお客さまについては、ご家族の方の同席依頼や電話による確認などを実施し、提案・契約時にはより丁寧な対応を実施しております。

⑤各種手続きとアフターフォローの実施

- ご加入後も3Q活動を通じてお客さまへ定期的にフォロー活動を行い、近況確認や共済金の請求勧奨、ご加入契約内容の確認・説明を行っております。
- 共済の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまに手数料等はお負担いたしておりません。

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）】

当組合は、組合員・利用者の皆様に対し、社会通念や良識に照らし合わせ、高い倫理観に基づく自己規律を持って業務に取り組み、利用者に対して適切ではない取引が行われることのないよう、お客様との利益相反の可能性を把握するため「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）】

当組合は、研修による指導や資格取得の推進を通じて高度な専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、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。

【資格取得状況】

生命共済審査員 3名、建物共済審査員 3名、自動車共済審査員 2名、L A 1名