2026年10月20日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況および ＫＰＩ実績値の公表について

- 当組合は、「組合員との絆を大切にして、地域に根ざした農業と食文化を守り地域住民に愛され信頼されるＪＡを目指す」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・利用者のニーズに応える金融サービスの提供、「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供により、豊かで安心して暮らすことのできる生活づくりに貢献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。

なめがたしおさい農業協同組合

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

- 当組合は貯金・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・サービスを勤労世代から高齢者や農業従事者等の組合員・利用者の特性に応じ、またライフスタイルの変化等に合わせて提供しております。

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

- 当組合のご提供する共済仕組み・サービスは、くらしや農業を取り巻く様々な　リスクに対して、組合員・利用者の皆さまに寄り添った最良・最適な保障をお届けすることを目的としています。
- なお当組合は市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。
- 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、お客さま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。

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・利用者の皆さまの暮らしを支えるための金融機関として、お客様の目的に応じた貯金、ローン等の金融商品のご提案を行っております。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、十分にご理解いただけるよう丁寧に説明を行っております。
- 商品・サービスのご提案・ご提供にあたっては、組合員・利用者の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・タブレット等を活用しわかりやすい説明による情報提供を実施しております。

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①

① 共済仕組み・サービスのご提案

- 組合員・利用者の皆さまの保障等に関する知識、加入目的、年齢や家族構成、経済状況などを総合的に考慮し、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障をご用意することで一人ひとりのご意向に添う最適な商品を提案しております。
- 提案説明に際しては、組合員・利用者の皆さまに保障内容をご理解・ご納得いただけるよう「保障設計書」「重要事項説明書（契約概要）」などわかりやすい資材 を活用し、丁寧な説明を行っております。

② 情報提供

- 組合員・利用者の皆さまより求められている保障について、関連する公的保険制度などの情報提供にあたってはわかりやすい説明に努めております。

③ 契約締結時の対応

- 契約締結に際しては、「重要事項説明書（注意喚起情報）」「意向確認書」などを活用し、ご加入に関する重要な事項を十分ご説明するとともに、ご満足してご加入いただけるようご意向を確認しております。
- 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。

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②

④　高齢者対応

- 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い説明を行い、ご契約締結時の際は、ご家族皆さまからの同席を徹底させていただいております。
  ご本人およびご家族も含めて十分にご理解・ご納得いただけるよう対応いたします。

⑤　各種手続きとアフターフォローの実施

- ご加入後においてもライフアドバイザー（営業担当者）などによる情報提供や３Q活動を通じた保障点検など、きめ細やかなアフターフォロー活動を行い、ライフプランの実現を継続的にサポートしております。
- 共済金等のご請求、お支払い、ご加入内容の変更など各種手続きにおいて、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努めるとともに、正確かつ迅速な対応を行っております。

3　利益相反の適切な管理

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまへの信用・共済商品のご案内にかかる情報提供にあたり、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」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

① 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

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまから信頼され、ご満足していただける信用・共済商品を提供し続けるとともに堅確な事務・業務を遂行するため、職員には各種研修会や資格取得を支援等の人材育成に取り組み、組合員・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。

② 組合員・利用者の皆さま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を誠実に受け止め、組合員・利用者本位の行動を組織として浸透することで、業務改善やサービスの向上に取り組んでおります。