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

2026年１０月

投信取扱なしＪＡ
（信共一体のＦＤ取組方針策定ＪＡ）

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および ＫＰＩ実績値の公表について

- 当組合は、[小さくても個性豊かな農協を目指して・小さくても温かな農協を目指して・小さくても活力と夢のある農協を目指して]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・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービス（ひと・いえ・くるまの総合保障）の提供を通じた魅力あふれる農業や豊かな生活づくりに貢献］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。

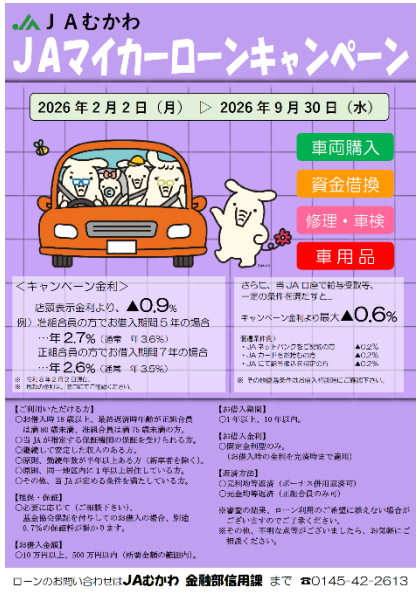
鵡川農業協同組合

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

- 組合員・利用者の皆様に提供する商品は、利用者の特性に応じライフスタイルの変化等に合わせた商品・サービスを提供し、「農業と地域に貢献できる地域金融機関」として、より「便利」でより「安心」なJAバンクを目指しております。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。





Ⅰ.取組状況

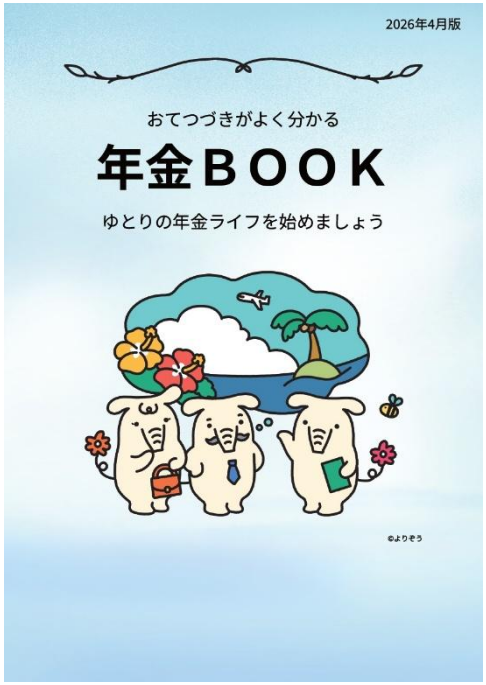
1　組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

（２）共済仕組み・サービス

- 当組合は、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、安心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。
- 当組合は、地域に根ざした農業協同組合の共済事業として、利用者一人ひとりのライフサイクルやライフスタイルに応じた「ひと・いえ・くるま」の生活総合保障を提供し、地域における満足度・利用度NO1を目指しております。
- 日常生活事故による被害の損害賠償請求にかかる弁護士費用などの負担に備えられるよう、自動車共済において「日常生活事故弁護士費用保障特約」を新設しております。また、保障漏れの防止を図るため、建物更生共済において自動保障となる工作物の範囲を拡充しております。
- 当組合は、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、安心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。
- 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。
- 総合満足度は８月末時点で９７.６％となっており、高水準を維持しております。
- 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、組合員・利用者の皆さまの声や共済事業に関する各種情報を相互に連携し、共済仕組み・サービス向上に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
（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。





（２）共済の事業活動

① 共済仕組み・サービスのご提案

- 組合員・利用者のご意向や家族構成を把握した上で、生活やニーズに応じた「ひと・いえ・くるま」などの商品・サービスを設計書により提案しております。
- 組合員・利用者の皆さまに十分に保障内容をご理解、ご納得いただき、ご満足いただけるよう、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施しております。
- 共済仕組み・サービスの提案から契約締結までの各段階において、十分な説明を行い、契約がご意向に沿った内容となっていることの確認を丁寧に実施しております。

② 情報提供

- 生活や農業を取り巻く様々なリスクをご理解頂き、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、専用タブレット端末や分かりやすい資料に基づき丁寧な説明により、満足頂ける情報提供を実施しております。

③ 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。

④ 高齢者対応

- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より分かりやすくご説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者のご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にも同席いただくなど、きめ細かく安心いただける対応を行っております。
- なお、「共済契約のお手続きに関する案内」をお渡しすることで、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努めております。

⑤　各種手続きとアフターフォローの実施

- 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。
- 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。
- 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の確認し、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。
- 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ご負担はいただいておりません。

３　利益相反の適切な管理

- 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」等を定め、本方針に基づき適切に管理しております。
- 営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設定のうえ、利益相反のおそれのある取引を特定し利益相反を管理しております。

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育成と態勢の構築

- 組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組んでます。
- 組合員・利用者本位の業務運営を実現するため、人材育成等にかかる体制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（お問合せ、ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。