

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況の公表について

当組合では、「持続可能な夢のある未来に向かった酪農郷を目指して」をスローガンのもと、農家経営の安定と地域の安定的発展を目指して事業の発展に向けて、組合員・利用者の皆さまの豊かな生活づくりに向けて、「お客さま本意の業務運営」の取組方針を制定しており、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、協同で事業運営しております。

○JA 経営ビジョン

<組織づくり>

- ・ 協同組合理念に賛同し、JA の事業活動へ積極的に参加・結集している。
- ・ コンプライアンスを遵守し、組合員や地域住民から信頼される組織になっている。

<地域づくり>

- ・ 地域の人口と生活基盤が維持されている。
- ・ 地域住民への生活サポートが充実しており、人々が暮らしやすい地域になっている。

1. お客様への最適な商品提供

(1) 信用事業

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の豊かな生活の実現に向けて、必要な商品・サービスを利用者のニーズに応じて提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。



The image displays four credit service banners and two promotional campaign banners for JA Bank.

- JA ネットローン マイカーローン** (Green banner): For new or used car purchases. Interest check button.
- JA ネットローン 教育ローン** (Blue banner): For tuition and school materials. Interest check button.
- JA ネットローン リフォームローン** (Orange banner): For home renovation and remodeling. Interest check button.
- JA ネットローン 多目的ローン** (Pink banner): For wedding, medical, or funeral expenses. Interest check button.
- JA Bank Campaign 1** (Yellow banner): "New transactions with JA present!" featuring a rabbit mascot and a "20,000 Gift" promotion.
- JA Bank Campaign 2** (Yellow banner): "Fundraising with JA present!" featuring a rabbit mascot and a "20,000 Gift" promotion.

※上記について、キャンペーン等は指定期間をもって終了となります。

(2) 共済事業

当組合は、組合員・利用者の皆さまの生活の充実や農業を取り巻く様々なリスクに備えた共済仕組み・サービスを提供します。なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組みの提供しておりません。

 <p>傷害共済</p> <p>日常のさまざまな災害による死亡やケガを保障いたします。スピーディーに共済金をお支払いいたします。10名様以上のご契約は、共済掛金がお得になります。手続きはカンタン。診査は不要です。</p> <p>資料請求</p>	 <p>ボランティア活動共済</p> <p>ボランティア活動共済は、ボランティア活動を行っている団体に所属されている方々がボランティア活動に従事している間に生じた事故によって発生した傷害や賠償事故を保障いたします。</p> <p>PDF</p>	 <p>賠償責任共済</p> <p>賠償責任共済は、被共済者（共済の保障を受けられる方をいいます）について加害者として法的な賠償責任が生じた場合に、経済的負担を代替・軽減する共済です。</p> <p>PDF</p>
 <p>終身共済</p> <p>万一のとき、手厚い一時金を受け取れる一生涯の保障です。この一時金に加え、残されたご家族の収入保障として、年金をお受取りいただけます。 ※家族収入保障特約を付加した場合。</p> <p>資料請求 掛金のお見積り</p>	 <p>養老生命共済</p> <p>貯蓄しながら備えられる万一のときのための保障です。満期時にはまとまった満期共済金をお受取りいただけます。定期的にまとまった資金を受け取れる中途給付プランも選択できます。</p> <p>資料請求 掛金のお見積り</p>	 <p>定期生命共済</p> <p>お手頃な共済掛金で大きな保障を得られ、ご家族をしっかりとお守りすることができます。必要な期間だけ備えたい方のために、共済期間を様々なタイプからお選びいただけます。</p> <p>資料請求 掛金のお見積り</p>

2. お客様本位のご提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに対し「お客様本意」を常に意識し、対話を通じて寄り添った活動を心がけて業務に取り組み、お客様から信頼される組織を目指します。

(1) 信用の事業活動

<取組事項>

○お客様との対話に重点を置き、ご意向に合わせた貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。また、ご高齢者に対しては、ご本人に十分ご理解いただきご納得していただくように丁寧に説明し慎重に対応してまいります。

○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を十分に説明したうえで、お客様にご理解頂けるようパンフレット等の資料を活用し分かりやすい情報提供を実施します。特に、お客様が負担する手数料・費用等の重要な情報については、より一層丁寧に説明を行うよう努めてまいります。

(2) 共済の事業活動

<取組事項>

- 組合員・利用者のご意向を把握した上で、ライフステージ・ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、お客様に保障内容をご理解し、重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）についてはより一層丁寧に説明し、ご確認、ご納得頂いた上で契約手続きを行うように努めてまいります。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、お客様のご家族を含め十分ご納得いただけるよう、ご家族にご同席のうえ説明させていただくなど十分に配慮し、お客様のみならずご家族にもご理解いただくことを心懸けております。なお、高齢者対応における親族等の同席の割合は令和7年8月末時点で100%となっております。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等は発生せず、丁寧かつわかりやすい説明に努めてまいります。

3. 組合員・利用者本位の各種手続きや「対話」を通じたアフターフォローの実施

<取組事項>

- 当組合は、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、日々の接点を通じた「対話」に重点を置き、お客様に寄り添ったアフターフォローを行い、ご安心いただけるように心懸けます。
- 共済事業については、ご契約者様への定期的な訪問を心懸け、お客様との「対話」を増やすことで安心頂けるよう努めてまいります。
- 信用事業において、ネットバンキングやインターネットでのローン受付など、非対面でのサービスの提供により、さまざまなお客様のニーズへの対応や利便性の向上を図ってまいります。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

<取組事項>

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまとの「対話」を通じて、お客様からいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めてまいります。

5. 利益相反の適切な管理

<取組事項>

○当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、お客様の利益を不当に害することがないように、コンプライアンス遵守を徹底するとともに、「利益相反管理方針」等に基づき適切に管理しております。

※原則 3 本文および（注）

6. 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための「人づくり」と態勢の構築

<取組事項>

○当組合は組合員・利用者の皆さまから信頼される組織を目指し、最良・最適な商品やサービスを提供し、ご理解・ご満足していただけるよう、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むことで、お客様本位の業務運営を実現するための人材育成等にかかる態勢の構築を目指します。

※原則 2 本文および（注）、原則 6（注 5）、原則 7 本文および（注）