

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について

- 当組合は、「人と人との“つながり”を大切にし、みなさまと“想い”をともにするJA」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・利用者の皆さまに寄り添い、安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた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。

九個荘農業協同組合

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、「人と人との“つな がり”を大切にし、みなさまと“想い”をともにするJA」の経営理念の実践を通じて、貯金・ローン等をはじめ、組合員・利用者の皆さまの暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供しております。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成には携わっておりません。

(2) 共済仕組み・サービス

- ・ 当組合は、組合員・利用者の皆さまの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。
- ・ 住宅価格の高騰により連帯債務の住宅ローン利用者が増加したことを受けて、団体信用生命共済において従来よりも手厚い保障が可能となる連生タイプの取扱を新たに開始しております。
- ・ 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、令和7年度では100.0%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、お客さまの声や実際に販売した顧客情報について相互に連携しております。

I.取組状況

2 組合員利用者本位の提案と情報提供②

(1) 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金・ローンの最良・最適な商品をご提案しております。
また、相続などご資産に関する相談業務を通じ、様々なお悩み解決のお手伝いをさせていただいております。
特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧な説明を行っております。
- ② 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、商品の比較が安易となるよう、パンフレット・タブレット等を活用しわかりやすい情報提供を実施しております。
特に、組合員・利用者の皆さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明を行っております。

I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動

① 共済仕組み・サービスのご提案

- ・ ライフプランやニーズに合った共済にご加入いただけるよう、組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を適切に把握したうえで、最良・最適な共済仕組み・サービスをご提案しております。

② 情報提供

- ・ 各種公的保険制度の情報提供を行うとともに、重要事項説明（契約概要・注意喚起）を実施し、特にご確認いただきたい事項や不利益情報を分かりやすくご説明しております。

③ 契約締結時の対応

- ・ タブレット端末機「Lablet's（ラブレッツ）」を活用し、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・利用者の方については、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、提案説明時、契約締結時にはご家族の同席等を徹底するなどきめ細やかな対応を行っております。
- ・ 高齢者対応における親族等の同席・電話等確認の割合は、令和7年度は100.0%となりました。

⑤ 各種手続きとアフターフォローの実施

- ・ ご加入後も、3Q活動を通じて共済金の請求忘れの確認をするなど組合員・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にご負担いただいております。

I.取組状況

3 利益相反の適切な管理

- ・ 組合員・利用者の皆さまへの商品選定や情報提供にあたり、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、組合員・利用者の皆さまに寄り添い、多様化・高度化するニーズに対して、的確な金融商品、共済仕組み・サービスを提供、堅確な事務を行うことができる職員を育成し、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・利用者の皆さまの声を業務改善に活かすため、皆さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め改善に取り組み、皆さまに寄り添い、最適なサービス等を提供できるよう、継続的に職員教育を実践しております。