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

2025年11月

０　序文

2025年11月14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、「持続可能な農業と魅力ある地域社会をめざいして」の基本理念として掲げ
①農業所得の増大・生産基盤の確立
②人づくり
③健全な財務体質確立と収支の安定・確保
④地域住民の農業への理解醸成
の４つの基本方針のもと、「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、
信用事業では「食と農を基軸として組合員と地域住民から選ばれ続けるＪＡバンク」
共済事業では「暮らしのパートナーとして皆様の毎日の生活を大きくサポートするＪＡ共済」
を実現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。

東神楽農業協同組合

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

お客様へご提供する貯金・ローンなどの金融商品は、社会情勢や環境の変化にあわせながら農業者、勤労者、高齢者といったライフスタイルとニーズにお応えできるサービスを選定しています。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。

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、疾病・自然災害・事故等の日常生活における様々な問題に対し、お客様が事前に準備しておけるよう、総合的かつ時代に合った最良・最適な共済の仕組み・サービスを丁寧にご提案することを心がけ、地域の皆さまに情報発信しています。なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

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

○　お客様との対話の中から金融知識・取引経験・資産状況、ニーズや目的に応じて聞き取りを行い、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案しています。特にご高齢のお客様に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるようご同席をお願いしたり、特に丁寧な説明を心がけています。

○　商品・サービスのご提案にあたっては、分かりやすい情報提供を行うために独自の資料やチラシ、タブレットなどを用いてお客様の希望を十分確認しています。特に、お客様が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に分かりやすく説明しています。

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

【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）】

当組合は、以下のお客様一人ひとりに寄り添った活動に取り組みしています。

○　お客様のご意向を把握した上で、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、お客様に十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、真に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）を実施しています。

○　提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施しています。

○　ご高齢のお客様に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にお客様のご家族の方にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行っています。

○　お客様のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、　仕組みの特性等についてわかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めています。

○　お客様のみならず地域住民の皆さまに「世代を問わずお付き合いしていただいてゆく」ことを基本コンセプトとし、ニーズに対応した保障提供に加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供に取組みしています。

○　保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客様の皆さまに手数料等はご負担いただいておりません。

3　利益相反の適切な管理　【原則３本文および（注）】

当組合は、お客様の商品選定、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、「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います。

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）】

当組合は担当職員の研修・資格取得に積極的に取り組み、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成を行いながら、お客様と相互の信頼関係を大切にし、お客様にご満足いただける金融商品・仕組み・サービスの提供を目指しています。

＜2024年度信用・共済事業担当者の有資者状況＞

（内部研修・資格制度）

- ○ 生命・建物・自動車共済審査員（対象：共済担当職員）　13名
- ○ スマイルサポーター（対象：共済担当職員）　7名
- ○ ライフアドバイザー（対象：共済担当職員）　7名
- ○ 事務インストラクター（対象：共済担当職員）　3名

（取得を推奨する外部資格）

- ○ FP2級・3級技能士（対象：金融・共済担当職員）　13名
- ○ 金融窓口サービス技能検定3級（対象：金融担当職員）　2名
- ○ 年金アドバイザー3級、相続アドバイザー3級（対象：金融担当職員）　6名
- ○ 住宅ローンアドバイザー（対象：金融担当職員）　0名