

0 序文

2025年10月31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 K P I 実績値の公表について

当組合は、豊かな自然と環境を大切にし、組合員はもとより地域の皆様の期待と信頼に応えるとともに、人と自然が共生する農業生産振興を中心とした各事業の展開を通して、地域社会に貢献することを経営理念のもと、「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・利用者の皆さまに選ばれる、暮らしのサポーターであり続けるために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。

佐野農業協同組合

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) 金融商品

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、ライフスタイルの変化等に合わせて提供しております。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供しております。

なお、当組合は金融商品の組成に携わっておりません。

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・地域住民の皆さまが感じている「ひと、いえ、くるま、農 業」の日常生活に伴う様々なリスクに対する備えとして、一人ひとりのライフプラン とニーズに合わせた最適な共済仕組み・サービスを提供しております。

- ・総合満足度はR7.2月末時点で95.9%となっており、高水準を維持しております。
- ・なお、当組合は投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は実施しておりません。

2 組合員利用者本位の提案と情報提供①

(1) 信用の事業活動

・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、ローン等の最良・最適な商品をご提案しております。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めて商品内容や当該商品のリスク内容など重要な事項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、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット・タブレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施しております。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明しております。

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供②

(2) 共済の事業活動

- ・ 組合員・利用者の皆さま一人ひとりのライフプランを確認し、リスク発生時の 必要資金と各種公的保障を説明のうえ、公的保障を踏まえた最適な保障・サービスを提供しております。
- ・ 保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向の確認を徹底し、保障内容を十分にご理解・ご納得いただけるよう、丁寧な重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）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、より分かりやすい説明に努め、疑問点の解消を図り、ご契約時にはご家族にご同席頂くなど、安心してお手続きいただけるよう対応を行っております。
- ・ 令和7年3月末時点で、高齢者対応にかかる親族の同席ならびに電話等による親族確認の割合は99.4%（生命・建更）となり、ご契約者さまだけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。
- ・ なお、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ございません。

3 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、各種手続きの実施の際には組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を実践し、その後も安心していただけるよう定期的な接点作りを通じたアフターフォローに努めております。

4 組合員・利用者の「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（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を組合内で共有し、より良い対応ができるよう業務改善に取り組んでおります。

5 利益相反の適切な管理

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、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、本方針等に基づき適切に管理しております。

6 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・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでおります。