2026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 ＫＰＩ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

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

・ＪＡの総合事業としての強みを活かし、農業くらし地域をつなぐＪＡとして、組合員や地域の皆さまの多様なニーズに応え、地域にずっと愛され続ける存在を目指します。

・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。

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「信頼」「共生」「改革」という経営理念のもと、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、事業展開のなか、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。

・将来的な資産形成のための一時金を活用したニーズへお応えできるよう、一時払養老生命共済の引受けを再開しました。

・日常生活事故におけ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、自動車共済では「日常生活事故弁護士費用保障特約」を新設し、建物更生共済においては自動保障となる工作物の範囲を拡充しております。

・「外貨建て」等の市場リスクを有する共済仕組みの提供は行っておりません。

・総合満足度は95.1%となっており、高水準を維持しております。

・なお、共済事業につきましては、JA共済連と共同で事業運営を実施しており、組合員をはじめ利用者・契約者の皆様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・サービスの向上に取組んでおります。

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）共済の事業活動

・ご高齢のお客様にも安心してご利用いただけるよう、丁寧で分かりやすいご説明やご家族の方にもご同席いただくなどの体制を整えております。また、高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和７年度100%（生命・建更）となりました。

・情報提供にあたっては、請求漏れやご家族にお変わりがないかを定期的に確認する３Q活動にあわせ、加入内容や最新の仕組みを分かりやすく説明しております。

・ご家族を「指定代理請求人」にご指定いただくことで、将来にわたってご自身による手続きが困難になった場合の備えとしています。

Ⅰ.取組状況

2　組合員・利用者本位の提案と情報提供

（２）共済の事業活動

・ご高齢のお客様にも安心してご利用いただけるよう、丁寧で分かりやすいご説明やご家族の方にもご同席いただくなどの体制を整えております。また、高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和7年度100%（生命・建更）となりました。

・情報提供にあたっては、請求漏れやご家族にお変わりがないかを定期的に確認する3Q活動にあわせ、加入内容や最新の仕組みを分かりやすく説明しております。

・ご家族を「指定代理請求人」にご指定いただくことで、将来にわたってご自身による手続きが困難になった場合の備えとしています。

3　利益相反の適切な管理

JA佐野では、組合員・利用者の皆さまの利益が不当に害されることがないよう、「利益相反管理方針」に基づき、営業部門から独立した統括部署のもとで利益相反のおそれがある取引を正確に把握・特定し、情報遮断や顧客への開示などの適切な管理に努めています。

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

JA佐野では、誠実・公正な業務を通してお客さまの最善の利益を図るため、指導・研修体制の強化や「証券外務員資格」をはじめとする資格取得支援により専門性の高い「人材の育成」に努めるとともに、「JA共済満足度調査」の毎月共有による業務改善や堅確な事務の徹底を通じて、多様なニーズに的確に応え信頼を維持向上していくための「態勢の構築」に取り組んでいます。