

2025年11月4日

お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

当組合は、次の3つの経営理念のもと、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、お客さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるま・農業」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。

「私たち」JAは

- 人と自然が共生する農業と地域の未来づくりをすすめます。
- 食と暮らしを結ぶ豊かなコミュニティづくりをすすめます。
- 生き生きとした協同活動による満足度の高い「JA」づくりをすすめます。

(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。

孺恋村農業協同組合

1 お客さまへの最良・最適な金融商品、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お客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ご提供しております。
- お客さま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・サービスをご提供しております。
- なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

JA教育ローン



©よりそう

入学金・授業料は
もちろん、お子様の
一人暮らしの家賃まで

JAマイカーローン



©よりそう

新車・中古車
ご購入から
車検費用まで

JA住宅ローン

JAリフォームローン

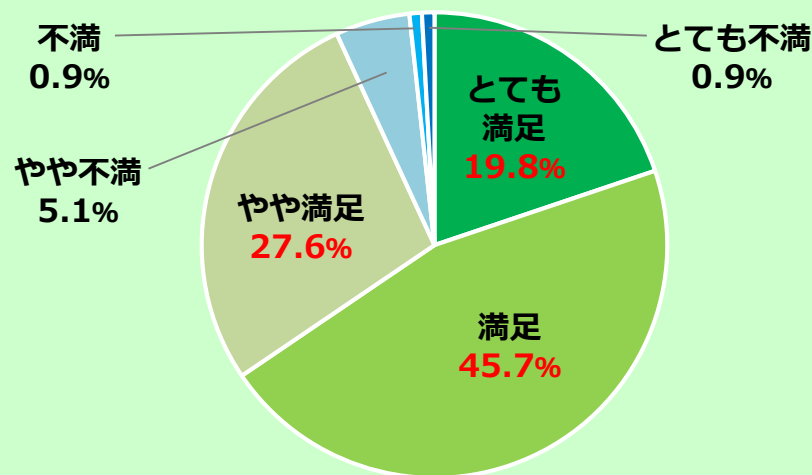
各種**農業向け資金**のお取り
扱いもしております。

1 お客さまへの最良・最適な金融商品、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、お客さまが、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、最良の共済仕組み・サービスをご提供しております。
- 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。
- 令和6年度のJA共済総合満足度調査※1における総合満足度※2は93.1%となっており、高水準を維持しております。
- なお、共済事業については、JA共済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等について相互に連携しております。

総合満足度（令和6年度調査結果）※2



$$\text{とても満足} + \text{満足} + \text{やや満足} = 93.1\%$$

93.1%のご利用者さまから「とても満足」「満足」「やや満足」の評価をいただいております。

一方で、5.1%の「やや不満」、0.9%の「不満」、0.9%の「とても不満」のご回答もいただいております。

ご利用者さまの声を真摯に受け止め、サービス改善の取り組みを徹底してまいります。

※1 JA共済の仕組み・サービスをご利用いただいているお客さまを対象としたアンケート調査。

※2 「とても満足」「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」「とても不満」の6段階での評価とし、「とても満足」「満足」「やや満足」の合計の割合を総合満足度としています。

2 お客さま本位の提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ① お客さまの金融知識・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。特にご高齢のお客さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧にご説明しております。
- ② 商品・サービスのご提案にあたっては、ご希望する商品やサービスの利用目的を十分に理解したうえで、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、お客さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明しております。



2 お客さま本位の提案と情報提供

(2) 共済の事業活動

① 公的保険制度についての情報提供

当組合は、お客さまの加入目的・ライフプラン等に応じて、各種公的保険制度にかかる情報提供を行い、一人ひとりの最適な保障・サービスをご提案しております。

② 意向把握・確認や重要事項説明の実施

保障のご加入にあたっては、お客さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施しております。

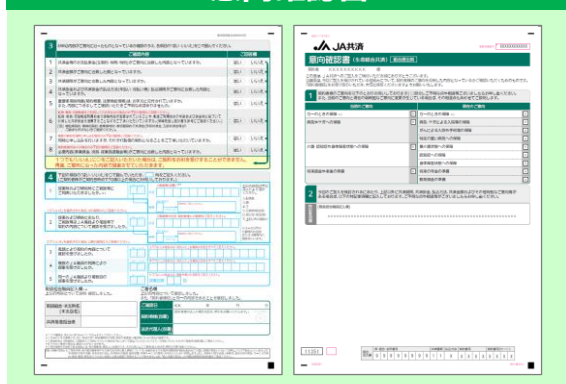
③ ご高齢のお客さまへの丁寧な対応に配慮した取組み

ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかなご対応を行っております。なお、令和6年度のご高齢のお客さま対応におけるご家族・ご親族等の同席の割合は97.2%となりました。

公的保障ガイドブック



意向確認書



重要事項説明書



2 お客さま本位の提案と情報提供

(2) 共済の事業活動

④ ご負担いただく手数料等

保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はございません。

⑤ 各種手続きやアフターフォローの実施

各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローとして、3Q活動による共済金請求漏れのご確認やお客様及びご家族にお変わりがないかのご確認等を実施しております。また、令和6年度の3Q活動（訪問や電話による契約者への寄り添う活動）の実施割合は100.7%となり、全てのお客さまへ寄り添う活動を実施しております。

3Q活動 説明用資材

3 利益相反の適切な管理

- 当組合は、お客さまの商品選定、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、本方針に基づき適切に管理しております。

4 お客さま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、お客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、お客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、各種資格取得の支援等により人材育成に取り組んでおります。
- また、3月～5月を共済訪問の月と定め、組合員・利用者の皆様に、JA共済に関する情報のご提供や、ご自身の保障内容のご確認を行っていただき、お客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）」を真摯に受け止め、業務改善に取り組むとともに、お客さまより収集した情報はJA内で蓄積・共有することにより、お客様本位の業務運営に寄与する態勢を構築しております。