2026年10月30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、「農業と地域社会に根ざした組織としての社会的役割を誠実に果たす」の理念のもと「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、「JAが提供するサービスの質を高め、組合員と消費者のニーズに応えた真心のこもった商品サービスの提供に努める」ための具体的な取組みを実践しており、今回その取り組み状況を公表いたします。

（注）組合員・利用者の皆さまの豊かな生活づくりに貢献する為、2024年3月に「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」を制定いたしました。

（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。

浦幌町農業協同組合

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

- 貯金・ローン等をはじめとする暮らしに便利な商品・サービスを、組合員・利用者の皆さまのライフステージ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。

（２）共済仕組み・サービス

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまが、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適な「ひと・いえ・くるま」の共済仕組み・サービスを提供しております。
- 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。
- 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、お客様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。
- 自動車事故対応の総合満足度は３月末時点で１００％となっております。

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・利用者の皆さま一人ひとりの金融知識・経験・財産や取引目的の状況に合わせて、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、ご家族の皆さまにもご安心いただけるよう丁寧に説明を行っております。

（２）共済の事業活動

①共済仕組・情報提供・サービスのご提案

- 組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を丁寧に確認し、ニーズやライフプラン等に沿った情報提供を行い、最良・最適な「ひと・いえ・くるま」の共済仕組みを提案しております。

②契約締結時の対応

- 組合員・利用者の皆さまに十分に保障内容をご理解・ご納得いただいた上で、契約に関する重要事項（契約概要・注意喚起事項）を丁寧に説明しております。

③高齢者対応

- ご高齢の組合員・利用者の皆さまには、より丁寧に分かりやすく説明し、ご契約時にはご家族にもご同席いただくなど、より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同席及び電話による意向確認を行った割合は９６．６％となっております。

④各種手続きとアフターフォローの実施

- 組合員・利用者の皆さまの信頼と期待に応え、「安心」と「満足」を提供できるよう、各種手続きの際には、分かりやすく丁寧な説明を行い、日々組合員・利用者の皆さまに寄り添ったアフターフォロー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・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

3　利益相反の適切な管理

- 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をする際、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」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

- 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・仕組み・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組んでおります。