

# お客さま本位の業務運営に関する 取組状況の公表について

2025年11月1日

新田みどり農業協同組合

# はじめに

## 経営理念

- ・「安心・安全・信頼」をモットーに、常に良質な農畜産物を提供します
- ・利用者の満足度を常に意識し、ＪＡ事業を通じての地域社会に貢献します
- ・組合員の負託に応える透明性・健全性の高いＪＡ運営を行います

ＪＡにっただみどりでは上記を経営理念として掲げ、地域の皆さまの笑顔を応援できるよう業務に取り組んでおります。

これらの理念や役割のもと、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供により豊かな生活づくりに貢献するために、以下の取り組み方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、組合員・利用者の皆さま本位の業務運営をより実現するために本方針を必要に応じて見直してまいります。

（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。

ＪＡ共済連の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針等」は、ＪＡ共済連のホームページをご参照ください。

# 1. お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組み・サービスのご提供

【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）】

## 金融商品

当組合は、貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の皆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提供します。また、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、当組合は投資性金融商品の組成に携わっておりません。



総合口座のご案内



各種ローンのご案内

# 1. お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組み・サービスのご提供

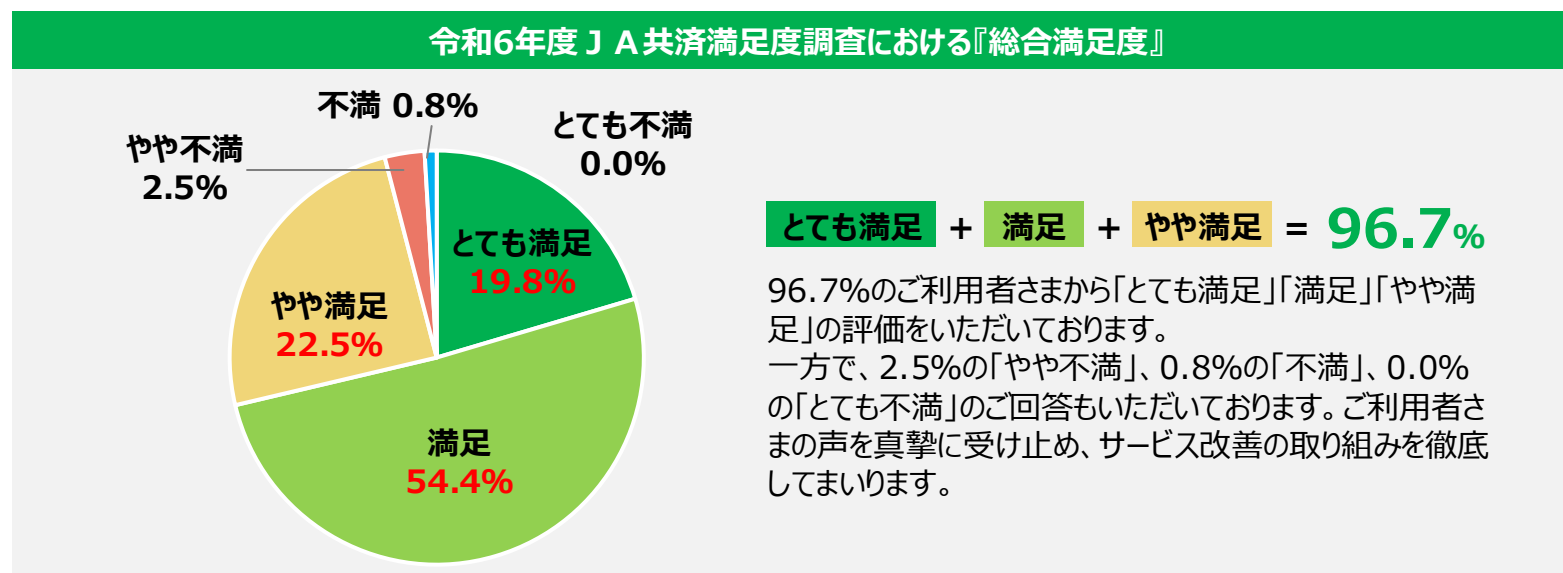
【原則2本文および（注）、原則3（注）原則6本文および（注2、3、6、7）補充原則1～5本文および（注）】

## 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、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

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）の提供は行っておりません。

令和6年度のJ A共済満足度調査※1における総合満足度※2は96.7%となっており、高水準を維持しております。



※1 J A 共済満足度調査は、J A 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 総合満足度は、「とても満足」「満足」「やや満足」の合計の割合（アンケートの回答は「とても満足」「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」「とても不満」の6段階評価）

## 2. お客さま本位のご提案と情報提供①

【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）】

### 信用の事業活動

商品・サービスのご提案にあたっては、組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産に応じて、さらにニーズや目的を十分に確認した上で、貯金・ローン等の最良・最適な商品をパンフレット・チラシ等を活用して分かりやすくご提案します。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。



J A 相続お役立ちガイドパンフレット



J A バンクアプリ・J A ネットバンクチラシ

## 2. お客さま本位のご提案と情報提供②

【原則2本文および（注）、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】

### 信用の事業活動

勤労世代の組合員・利用者の皆さまに対しては、ネットバンクや各種ローン商品等のWeb申込サービスを提供し、また各種ローン商品については電子契約による非対面取引にも対応しております。

JAバンクアプリのご案内



#### JAネットバンクの6つのメリット



JAネットバンクのご案内

特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧にわかりやすく説明し、ご家族も含めてご理解いただけるような対応を実施します。

各種手続きの実施にあたっては、分かりやすいご説明を心掛けるとともに、安心してご利用いただけるようなアフターフォローを実施します。



## 2. お客さま本位のご提案と情報提供③

【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）】

### 共済の事業活動

#### ①共済仕組み・サービスのご提案

組合員・利用者の皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた最適な保障・サービスをご提供いたします。

#### ②情報提供

保障提案にあたっては、各種公的保障制度にかかる情報提供を行い最適な保障・サービスをご提供いたします。

#### ③契約締結時の対応

共済商品へのご加入にあたっては、組合員・利用者の皆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、共済契約締結の際には重要事項説明（商品概要、注意喚起事項）を丁寧に行います。

なお、共済にご加入いただくにあたり、共済掛金の他に負担をいただく手数料等はございません。

#### 公的保険用説明資料



#### 重要事項説明書



#### 共済契約のお手続きに関するご案内



## 2. お客さま本位のご提案と情報提供④

【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）】

### 共済の事業活動

#### ④ご高齢者対応

ご高齢の組合員・利用者の皆さまへの保障提案・共済契約締結の際には、ご家族・ご親族の方の同席を基本とするなど、より丁寧な対応を行っております。

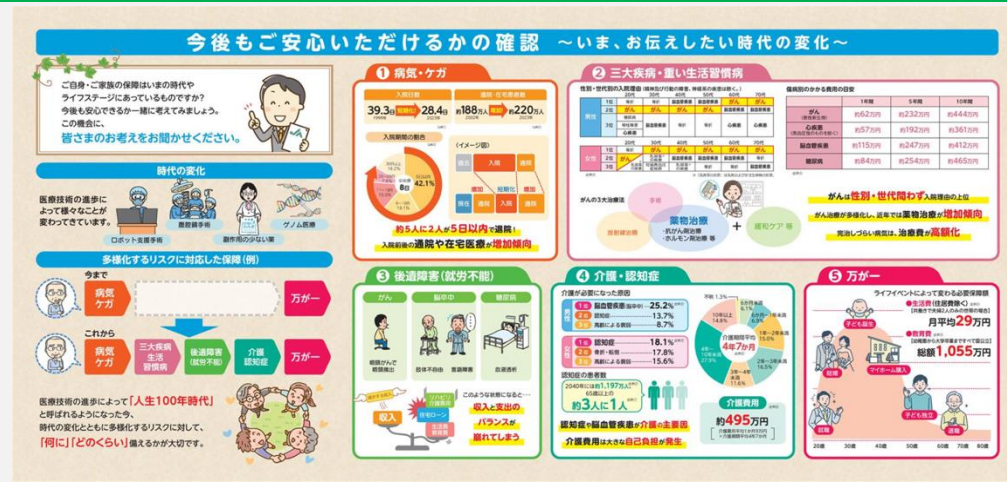
なお、令和6年度のご高齢の契約者対応におけるご家族・ご親族等の同席の割合は86.8%でした。

また、令和7年度から新たに「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しし、ご契約者さま・被共済者さまだけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。

#### ⑤各種手続きとアフターフォローの実施

ご契約後の定期的な訪問・電話連絡等によるアフターフォローを継続的に行うとともに、各種手続きの際には、迅速・丁寧な対応を行うことで、利用者満足度の向上に努めております。

#### 説明用資材



#### ご高齢者対應用資材





### 3. 利益相反の適切な管理

【原則3 本文および（注）】

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いたします。

#### 利益相反管理体制

- ◇当ＪＡは、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理に関する当ＪＡ全体の管理体制を統括するための利益相反管理統括部署およびその統括者を定めます。この統括部署は、営業部門からの影響を受けないものとし、また、当ＪＡの役職員に対し、本方針および本方針を踏まえた内部規則等に関する研修を実施し、利益相反管理についての周知徹底に努めます。
- ◇利益相反管理統括者は、本方針にそって、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を実施するとともに、その有効性を定期的に適切に検証し、改善いたします。

## 4. お客様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）】

当組合では、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・仕組み・サービスを提供できるよう、事務指導推進課を本店金融部に、推進トレーナー・事務インストラクターを本店共済部に配置し、定期的な研修会・勉強会の開催等を通じて、継続的な職員育成に取り組めます。

また、証券外務員、内部管理責任者、ファイナンシャルプランナー等の資格取得を推奨・支援するとともに、関連団体主催の各種研修会への積極的な参加を推奨することで、職員の能力開発に取り組めます。