

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、「食と農を基軸とした地域に根ざした協同組合」を基本理念とし、「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・利用者皆さまの安定的な資産形成・資産運用や、総合保障の提供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。
- また、上記とあわせ金融庁より各金融機関に対し公表が期待される「お客様本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶうえで比較することのできる統一的な指標」（「比較可能な共通 K P I 」）も同時に公表いたします。

（注）共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（ J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

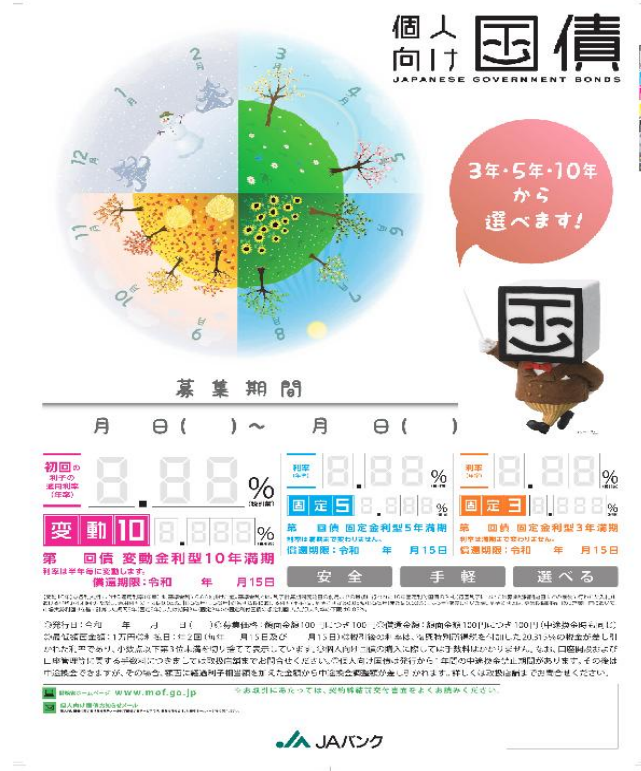
根上農業協同組合

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) 信用の事業活動

- 提供する金融商品・サービスは組合員・利用者さまとの対面での提案を基本とし、定期貯金・定期積金・個人向け国債・iDeCo等リスクの低い資産運用の中から、ニーズにお応えできるものを提供しております。なお、当JAは金融商品・サービスの組成に携わっていません。



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

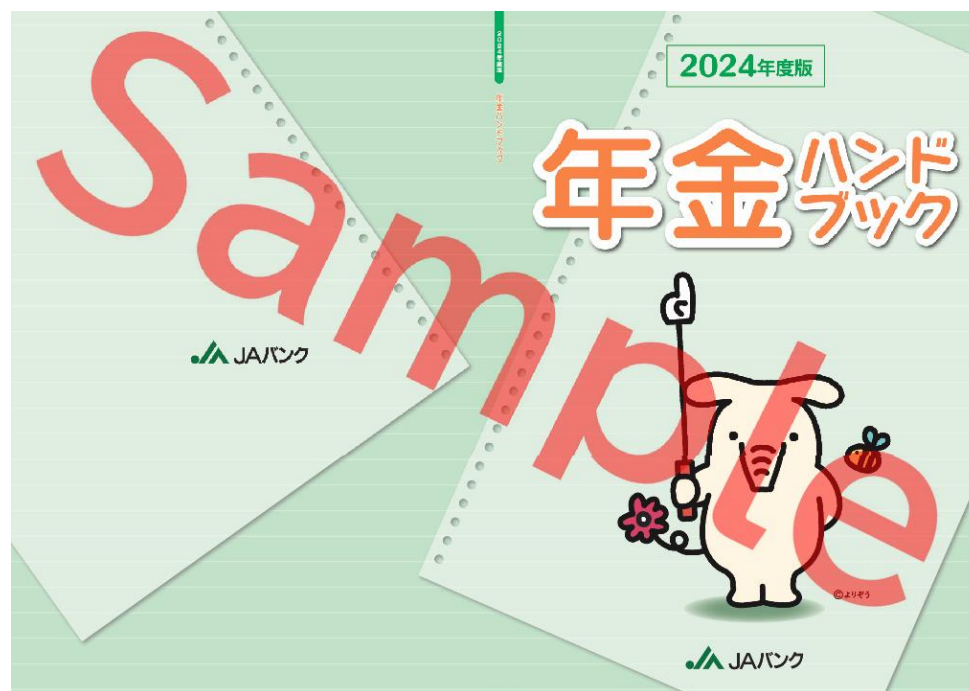
- 当組合は、組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添い、加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスを提供します。
- 入院期間の短期化や、薬物治療・在宅医療の増加等のがん治療の変化に対する保障ニーズにお応えするため、「がん共済」の仕組改訂を実施しました。
- 市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。
- 総合満足度は令和7年3月末時点で97.3%となっており、高水準を維持しております。
- なお、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客さまの声や保障に加入いただいた契約者情報等について相互に連携しております。

I.取組状況

2 組合員利用者本位の提案と情報提供②

(1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者さまの金融知識・経験・資産状況・目的を対面で把握した上で、正にふさわしい商品・サービスを提案します。なお、別途手数料や報酬等が必要となる取引に際しては、書面にて提示し、分かりやすく説明を行います。



I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動

① 組合員・利用者の皆さまに寄り添った保障提案や情報提供等

- ・ 組合員・利用者の皆さまに対して、公的保険制度を踏まえて必要な保障にご加入いただけるよう、ライフプランシミュレーターなどにより、分かりやすく説明しております。



ライフプランシミュレーターイメージ

② 意向把握・確認と重要事項説明の実施

- ・ 保障の加入にあたっては、「保障設計書」を用いて組合員・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、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。



重要事項説明書
(契約概要)



重要事項説明書
(注意喚起情報)

I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動

③ ご高齢の組合員・利用者の皆さまに配慮した取組み

- ・ 生命総合共済・建物更生共済にご加入いただく組合員・利用者の皆さまがご高齢の場合は、ご提案時およびご契約の手続きを行う際に、ご親族の方に同席、電話等により確認いただく対応を基本としています。
- ・ 高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和6年度は60.2%となりました。
- ・ なお、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。



共済契約のお手続きに関するご案内

I .取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動

④ 各種手続きと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、組合員・利用者の皆さまに分かりやすくご説明しております。
- ・ 将来、ご自身によるお手続きが困難になった場合の備えとして、「指定代理請求人」にご家族を指定いただくことをご案内しております（生命総合共済の場合）。
- ・ 令和5年度からは支払い請求手続きの簡素化を推し進めるなど、組合員・利用者の皆さまの利便性向上に向けて取り組んでおります。
- ・ ご加入後も、3Q活動を通じて定期的な保障確認や共済金等の請求勧奨を実施するなど、組合員・利用者の皆さまに寄り添った取組みを実施しております。
令和6年度の3Q活動実施数は1,951人となりました。
- ・ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまに手数料等にご負担いただいております。

3 利益相反の適切な管理

- 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。
- 営業部門から独立した監査室を設定のうえ、利益相反のおそれのある取引を特定し利益相反を管理しております。
- 以下の観点で利益相反のおそれのある取引を類型化し、効率的に管理することで、遺漏なく利益相反取引を検知する体制を整えています。
 - ①組合員・利用者の皆さまと当組合の間の利益が相反する類型
（例：経済事業を利用する際の前提として、共済事業の利用を条件とする場合）
 - ②特定の組合員・利用者の利益を他の組合員・利用者の皆さまの利益より優先する取引
（例：接待・贈答を受け、または行うことにより、特定の取引先との間で一般的な水準から乖離した水準で取引を行う場合）

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

① 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、研修による指導や資格取得の推進を通じて高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築しております。
- また、組合員・利用者の皆さまから頂いた「声（お問合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組みます。

② 組合員・利用者の皆さまの声を活かした業務改善

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまの声を業務改善に活かすため、定期的なP D C A会議をはじめ、店舗内勉強会やフォローアップ研修を実施しております。