

〈序文〉

2025年11月21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、「組合員・地域住民に信頼されるJA」・「改革・改善に取り組むJA」・「地域社会に貢献しうるJA」の経営理念を掲げ、「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・利用者の皆さまの「声」をよく聞き、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」の総合保障を通じて、組合員・利用者の皆さまの負託に応えるため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。

ごとう農業協同組合

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

- ・社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供することによりお客様の最善の利益を追求しております。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

JAマイカーローン



新車・中古車のご購入から車検費用まで

©よりぞう

JA教育ローン



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

©よりぞう

JAリフォームローン



住宅の増改築・改装・補修など、あなたのリフォームを応援します！

©よりぞう

JAローンはインターネットにて事前(仮)審査のお申込みができます！

詳しくはコチラ

マイカーローン・教育ローン・多目的ローン保証料引き下げ実施中！

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、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の提供を通じて、最良・最適な共済仕組み・サービスをご提案しております。
- ・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6年度末時点で95.8%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。

I.取組状況

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・利用者の皆様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金・ローン・年金・相続等の最良・最適な商品をご提案しております。特にご高齢の組合員・利用者に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるように丁寧なご説明を行っております。



I .取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(2) 共済の事業活動

- ・ 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、組合員・利用者のご意向を的確に把握・確認したうえで提案を行い、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）を実施いたしております。
- ・ 組合員・利用者の皆さんに対して、各種公的保険制度等に基づき、一人ひとりの加入目的・ライフステージの変化に応じた、最良・最適な情報提供を実施しております。
- ・ ご高齢の組合員・利用者の方については、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族・ご親族も含めて十分ご理解・ご納得・ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族又はご親族の同席等を徹底するなど、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関与の割合は、令和6年度は100%となっております。
- ・ 当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さんにわ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・利用者の皆さんに手数料等はご負担いただいておりません。

I .取組状況

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がないように、「利益相反管理方針」等に基づき、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

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、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・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。

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）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組んでおります。