

2025年11月1日

お客さま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、「協同組合の基本である、組合員の事業と生活の向上、利用収益の安定的還元と地域社会の発展に寄与します。」を理念のもと、「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、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。

(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。

世田谷目黒農業協同組合

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

- 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提供します。
- お客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。



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 【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)】

- 当組合は、「協同組合の基本である、組合員の事業と生活の向上、利用収益の安定的還元と地域社会の発展に寄与します。」を理念のもと、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、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・サービスを提供しております。
- 当組合は、投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は実施しておりません。
- 令和6年度のJA共済満足度調査における総合満足度は「96.5%」と、高い水準となっております。

<令和6年度の新契約件数>

共済種類	契約件数(件)
生命総合共済	162
建物更生共済	197
自動車共済	89

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

- お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特にご高齢のお客様に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。
- 商品・サービスのご提案にあたっては、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで、分かりやすい情報提供を実施します。特に、お客様が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。



I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

【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)】

(2) 共済の事業活動

- 共済仕組み/サービスの提案
お客様一人ひとりのご意向を聴き取り、適切に把握したのち、お客様に適する保障を提案しております。
なお、提案にあたっては、保障設計書を用いて分かりやすくお伝えするとともに、重要事項の説明(契約概要)を必ず実施しご確認いただきたい事項や不利益な情報を分かりやすく説明しております。
- 共済契約申込に関する情報提供
共済商品のご提案にあたっては、各種公的保険制度について、チラシなど説明用資材を用いながら、ご加入判断の情報提供を実施しております。
- 共済契約締結時の対応
契約にあたって重要な情報については「ご契約のしおり・約款」と「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」と「共済契約のお手続きに関するご案内」を必ず交付しお客様のご意向に沿った共済仕組み/サービスである事を確認しております。
- 高齢者対応
ご高齢のお客様については、ご家族の方の同席依頼や電話による確認などを実施し、提案/契約時にはより丁寧な対応を実施しております。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、ご契約者様だけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。
- 各種手続きとアフターフォローの実施
ご加入後もお客様へ定期的にフォロー活動を行い、近況確認や共済金の請求勧奨、ご加入契約内容の確認・説明を行っております。
さらに各種案内郵送物などで「JA共済アプリ」や「Webマイページ」に関する案内の情報提供も行っております。
なお、共済の加入にあたり、共済掛金の他にお客様への手数料等はお負担いたしておりません。

I. 取組状況

3 利益相反の適切な管理 【原則 3 本文および(注)】

- 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、「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しております。
- 営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設定のうえ、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います。
- 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利用者と当組合等との利益相反（自己取引類似型）
 - ②利用者相互間の利益相反（双方代理類似型）
 - ③当組合等が利用者との関係から得た情報の不当利用（情報不当利用型）

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

【原則 2 本文および(注)、原則 6 (注 5)原則 7 本文および(注)】

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、お客さま本位の業務運営を徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修等の機会提供等を通じ継続的に職員研修を行う態勢を構築しております。
 - 証券外務員 1 種、内部管理責任者、F P 2 級技能士、宅地建物取引士の資格取得支援を通じた人材育成に取り組んでおります。
- ### 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・利用者の皆さまの声を業務改善に活かすため、皆さまからいただいた「お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など」を誠実に受け止めて業務改善に取り組みます。