

## I .取組状況

## 0 序文

2025年12月8日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況の公表について

- 当組合は、「組合員と地域住民の目線に立ち、魅力ある農業と豊かな地域社会、環境づくりに貢献します。」という経営理念のもと、「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、組合員・利用者の満足度向上を目的とした事業展開を図り、地域に必要とされるJAとして持続可能な事業運営をめざす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。

秋田やまもと農業協同組合

## 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・各種ローンなど、ご相談があった際には組合員・利用者の皆さまの多様なニーズにお応えできるよう、組合員・利用者の皆さまの声を傾聴し最適な金融商品・サービスの提案に努めております。また、当JA管内では組合員・利用者の高齢化が進んでおり、相続に関する相談ニーズが高まっているため、次世代を含めて丁寧かつきめ細かな対応を行っております。
- 勤労者世帯など時間に限りのある方向けには、オンラインによる各種ローンの事前申込を受付けており、商品によってはオンライン申込による金利優遇を設けるなどし、利便性の向上に努めております。

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・バイクのご購入から  
車検費用まで

## 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まで

## JA住宅ローン



住宅の新築・増改築など、あなたのマイホームプランを援します！

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

## 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、組合員・利用者の皆さま一人一人に寄り添い、世代ごとの生活や農業を取り巻く様々なリスクに対し、暮らしの安心を感じていただけるよう最良・最適な共済仕組み・サービスサービスをご提供しております。
- 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7年3月末時点で95.9%となっております。（全国値：95.5%）
- 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。

## 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

- 金融知識・経験・資産・ニーズや目的に応じて、組合員・利用者の皆さまの意向を確認したうえで貯金・ローン等の最良・最適な商品を提案しております。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族に同席いただきながら具体的な説明を実施するなど丁寧な対応を心がけております。
- 商品・サービスのご提案にあたっては、希望される商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで商品間の比較が容易となるように、パンフレットや資料等を活用し、わかりやすい情報提供を実施いたしました。
- 相続に対するご相談を伺う際は、組合員・利用者の皆さまのご意向をしっかりと理解し、適切な対応ができるよう、より一層丁寧な対応を行っております。



年3回、よろず相談会を開催し、信用共済事行に関するご相談、年金、相続・事業承継など、組合員の皆様のお悩みや困りごとを解決するお手伝いをしております。

## 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

- ・ 組合員・利用者の皆さまの意向・ニーズを適切に把握し、ライフプランに基づく適切な共済仕組みの提案を行い、十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、ご満足いただけるよう分かりやすく重要事項の説明（契約概要・注意喚起事項）を実施しております。
- ・ 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ご説明するとともに、ご家族を含め十分ご理解、ご満足いただけるよう契約時にはご家族にも同席いただくなど、きめ細かな対応を心がけております。
- ・ ご加入いただいている組合員・利用者の皆さまに対し3Q訪問を通じてご自身やご家族の近況確認と共に現在の契約内容の説明に伺うなど、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・利用者の皆さまの利益を不当に害するないように、利益相反管理規程に基づき、適切に管理しております。
- ・営業部門から独立した企画総務部が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おります。
  - 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

- ・組合員・利用者の皆さまから信頼され満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供するため、職員の研修や資格取得を通じて専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、堅確な事務を行う態勢を構築に努めております。

### 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・利用者の皆さまの声を業務改善に活かすため、地区別集落座談会で出された意見・要望を集約したものに回答を記載し、報告書として広報誌と共に組合員の皆さまに配布し、ご確認いただいております。また、組合員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）」を真摯に受け止め、迅速に業務運営の改善・向上に取り組むことを目的に個別アンケートを実施しております。