2026年10月23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、「人と農を愛し地域の発展に貢献します」を経営理念に掲げ、「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・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添いながらニーズに合ったきめ細やかなサービスを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。

（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。

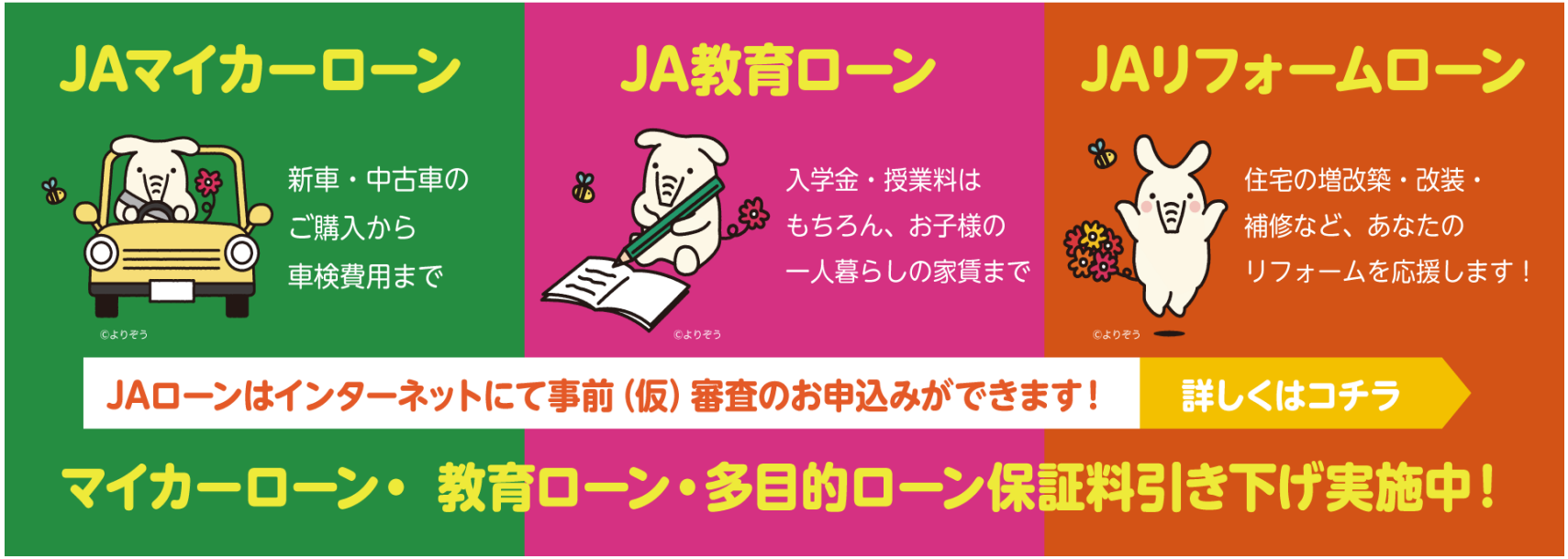
赤城橘農業協同組合

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

- 当ＪＡが取り扱う貯金・定期積金、その他の金融商品は、組合員・利用者のニーズにお応えできるものを選定し、暮らしに便利、かつ最適な商品・サービスを提供しています。
- なお、当ＪＡは投資性金融商品の組成には携わっておりません。



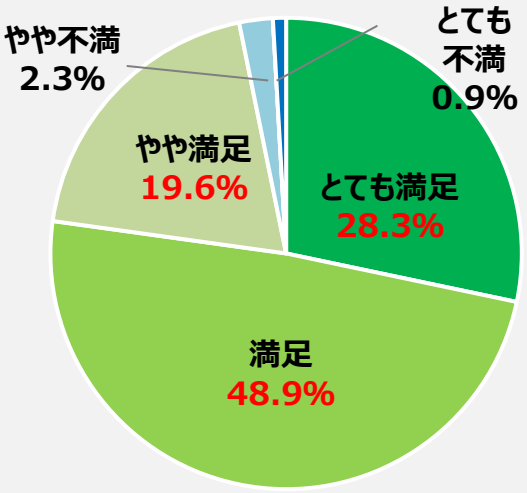
Ⅰ.取組状況

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)】

- 組合員・利用者の皆さまの暮らしや農業を取り巻く様々なリスクに備え、「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供を通じて、豊かな生活づくりに貢献します。
- なお、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７年度のＪＡ共済満足度調査※1における総合満足度※2は**96.8%**となっており、高水準を維持しております。

令和7年度ＪＡ共済満足度調査における『総合満足度』



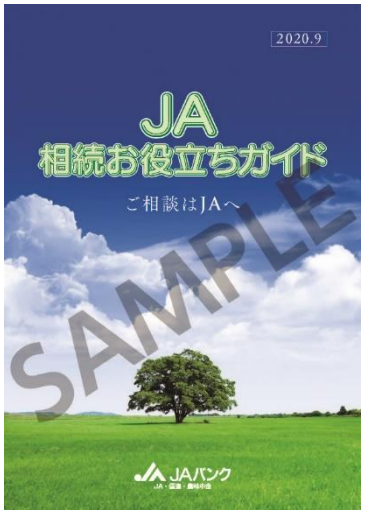
とても満足 ＋ **満足** ＋ **やや満足** ＝ **96.8%**

96.8%のご利用者さまから「とても満足」「満足」「やや満足」の評価をいただいております。
一方で、**2.3%**の「やや不満」、**0.9%**の「とても不満」のご回答もいただいております。ご利用者さまの声を真摯に受け止め、サービス改善の取り組みを徹底してまいります。

※1　ＪＡ共済満足度調査は、ＪＡ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　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

- 商品・サービスの提供にあたっては、組合員・利用者の商品利用目的ならびに知識・経験・財産等の状況に応じて提案を行っています。また、商品内容についても十分な説明を行い、理解していただくよう努めています。
- 不確実な事項について断定的な判断を示したり、事実でない情報を提供するなど、組合員・利用者の誤解を招くような説明は行っておりません。
- 電話や訪問による勧誘は、組合員・利用者のご都合に合わせるよう努めています。
- 金融商品の販売・勧誘に関する組合員・利用者からのご質問には、販売前・販売後に関わらず、分かりやすく説明し、適切な対応に努めています。
- 組合員・利用者に対し、適切な説明・提案が行えるよう、役職員の教育・研修の充実に努めています。





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

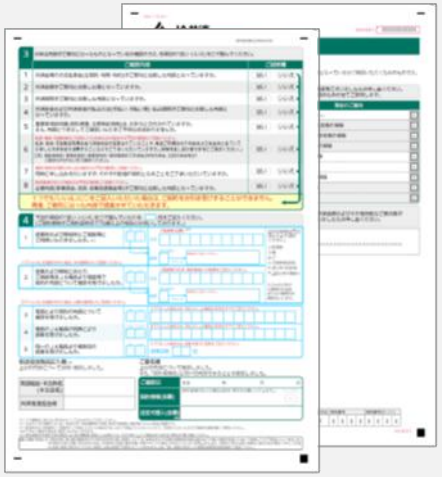
①　公的保険制度についての情報提供
　ご利用いただくお客さま一人ひとりにふさわしい保障となるよう、各種公的保険制度等にかかる適切な情報提供を行っております。

②　意向把握・確認や重要事項説明の実施
　お客様のライフプランやご意向を把握・確認し、最良・最適な保障・サービスのご提案を行っております。
　なお、ご契約にあたっては、丁寧でわ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。

公的保障ガイドブック



意向確認書



重要事項説明書



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

③　ご高齢のお客さまへの丁寧な対応に配慮した取組み

ご高齢のお客様に対しては、ご家族も含めて十分にご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、より丁寧な対応に努めております。

なお、令和７年度のご高齢のお客さま対応におけるご家族・ご親族等の同席の割合は78.3%となりました。

④　各種手続きやアフターフォローの実施

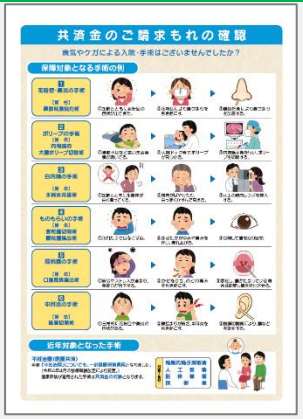
お客様への定期的な３Ｑ活動（訪問や電話）を通じ、ライフプラン・社会情勢の変化に沿った保障を提供できるようアフターフォローを実施しています。

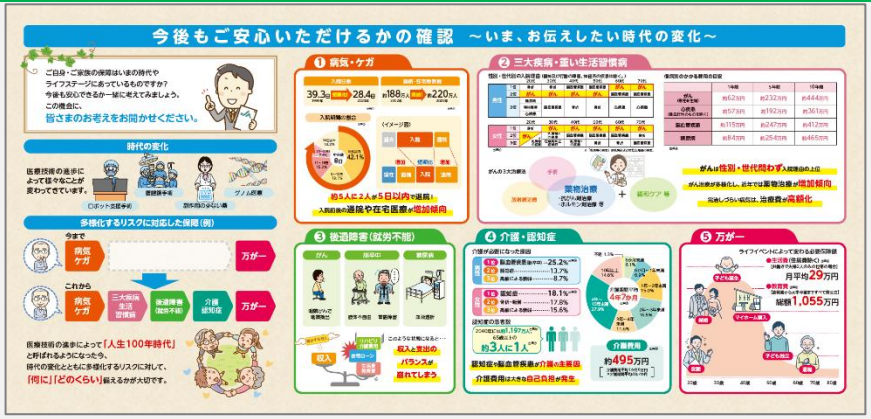
また、ご契約の前には、必ず「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しし、ご契約者さま・被共済者さまだけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。

なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はございません。

３Q活動　説明用資材







3　利益相反の適切な管理　【原則３本文および（注）】

- お客さまへの商品選定や保障提案にかかる情報提供にあたり、お客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、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

【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・利用者の皆さまから信頼され、安心してご利用いただけるよう、職員に対しファイナンシャルプランナーや証券外務員資格、銀行業務検定等の各種資格取得や通信教育の受講を推奨しています。
- また、金融商品や共済の仕組み等、さまざまなサービスをご提供できるよう継続的・定期的な職場内教育研修を実施し職員の知識の習得を図っています。
- 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するための態勢を構築するとともに、“愛される”ＪＡを目指すために、利用者満足度の向上に向けた態勢構築に取り組んでいます。