2026年11月1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、 組合員と共に歩む「つくる」ＪＡの実現に向け、「『もうかる』農業づくり」、「未来の担い手へ『つなげる』産地づくり」、「農業を通じた『笑顔あふれる』地域づくり」という３つの目標のもと活動しています。

当組合では、この理念のもと、「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、「組合員と共に歩む「つくる」ＪＡを実現」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。

里浦農業協同組合

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

- 貯金・農業融資・各種ローン等をはじめとする組合員・利用者の皆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

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまが、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。

- 住宅価格の高騰により連帯債務の住宅ローン利用者が増加したことを受けて、団体信用生命共済において従来よりも手厚い保障が可能となる連生タイプを取扱いしております。

- 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。

- 多様なニーズにお応えするため、令和８年１月より自動車共済では日常生活事故による被害の損害賠償請求にかかる弁護士費用などの負担に備えられるよう、「日常生活事故弁護士費用保障特約」を新設しております。

- 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①

（1）信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金・農業融資・各種ローン等の最良・最適な商品を各種補助・助成事業と連携しご提案しております。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧な説明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、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット等を活用しわかりやすい情報提供を実施ししております。特に、組合員・利用者の皆さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明しております。

2　組合員・利用者本位の提案と情報提供②
（２）共済の事業活動

①共済仕組み・サービスのご提案

- 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、公的保険制度等にかかる情報提供を通じて組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を適切に把握しております。
- 組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に基づき、わかりやすく丁寧な説明を心がけながら、最良・最適な共済仕組み・サービスを提案しております。
- ニーズに合致したと思われる共済仕組み・サービスについては、重要事項説明（契約概要・注意喚起）を実施し、特にご確認いただきたい事項や不利益情報をわかりやすくご説明しております。

②情報提供

- 公的保険制度等にかかる情報提供を行い、ご提案した共済仕組み・サービスが組合員・利用者の皆さま一人ひとりのニーズに応じたきめ細やかな保障提案になっているか確認しております。

③契約締結時の対応

- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

④高齢者対応

- ご高齢の方には、より丁寧でわかりやすく意向確認を行うとともに、ご契約時にはご家族またはご親族の方にも同席いただき、皆さまにご納得いただけるよう対応しております。
- 当組合における令和７年度末の高齢者対応における親族等の関与割合（電話確認含む）は100%となっております。
- また「共済契約のお手続きに関するご案内」を配布し、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。

⑤各種手続きとアフターフォローの実施

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまに対して、共済金との請求勧奨やライフスタイルに合わせた各種サービスの提供など、日々の接点を通じてお声かけをし、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。
- ご加入後も、日常の対話や３Ｑ訪問活動等を通じて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り組みを実施しております。
- 当組合における令和７年度末の３Ｑ活動実施数は約５８０人となっております。

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、利益相反管理統括部署（総務部）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

⑴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、満足いただける共済仕組み・サービスを提供するため、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに担当者への指導・育成・助言等を担う職員の配置、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の育成に努め、組合員・利用者本位の業務運営を実現するために態勢の構築に努めております。

- 共済事業における推進強化を図るため、推進活動に携わる推進担当者の認証制度として「推進担当者認証制度」を整備し取り組んでおります。

- また、推進担当者が実際の応対場面を想定した練習に繰り返し取り組めるよう、ＡＩを活用した対話練習システム「ＡＩロープレ」を導入し、対話力や知識習得に努めております。

⑵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、職員の自己啓発学習の促進、職場内教育の推進を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組んでおります。

- 当組合における令和７年度末のＪＡ共済総合満足度調査結果（総合満足度）は95.2%となっており、高水準を維持しております。