

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況

2025年10月27日
南筑後農業協同組合

2025年10月27日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況

- 当組合は、組合員・地域住民とのふれあいを大切にし、豊かな[大地]を守り、社会の変化に即応した農業経営基盤を確立し未来にむけて[めぐみ]ある事業活動に取り組むという経営理念のもと、組合員・利用者のみなさまの安定的な資産形成と[ひと・いえ・くるま・農業の総合保障]の提供を通じ、地域の農業とくらしに必要とされる J A であるための取組みを実践しており「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、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（J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

南筑後農業協同組合

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

[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）]

（1）信用の事業

- ・貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを利用者の特性に応じた提供をおこなっております。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

（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。
- ・市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。
- ・総合満足度は令和7年3月末時点で94.3%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。

I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供 [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）]

（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・財産等を考慮の上、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にご説明を行っております。
- 商品・サービスのご提案にあたっては、ご希望の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、分かりやすい情報提供を実施しております。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等については丁寧にご説明しております。

I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供 [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共済仕組み・サービスのご提案

- ・組合員・利用者の皆さま一人ひとりのニーズを把握したうえで、ライフプラン等に基づく最良・最適な共済仕組み・サービスのご提案を行っております。
- ・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分かりやすくご説明しております。

②情報提供

- ・チラシ等を用いて各種公的保険制度等の情報提供を行っております。

③契約締結時の対応

- ・タブレット端末機[Lablet's（ラブレッツ）]の意向確認画面・意向確認書などを通じて、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ご意向に沿ったものであるか確認しております。

④高齢者対応

- ・ご高齢の組合員・利用者の方については、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、提案説明時、契約締結時にはご家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ご親族の同席などのご親族の関与された割合は、令和6年度は92.8%となりました。

I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供 [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

⑤各種手続きとアフターフォローの実施

- ・各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすくご説明しております。
- ・将来、ご自身によるお手続きが困難になった場合の備えとして[指定代理請求人]にご家族を指定いただくことをご案内しております。（生命総合共済の場合）
- ・令和5年度からは支払い請求手続きの簡素化を推し進めるなど、組合員・利用者の皆さまの利便性向上に向けて取り組んでおります。
- ・ご加入後も3Q活動を通じて共済金の請求忘れや適切な保障ができているかの確認を行うなど、組合員・利用者の皆さまに寄り添った取組み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・利用者の皆さまに手数料等をご負担いただいております。

I.取組状況

4 利益相反の適切な管理 【原則 3 本文および（注）】

- ・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[利益相反管理規定]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います。
 - （１）組合員・利用者の皆さまと当ＪＡの間の利益が相反する類型
 - 秘密保持契約を締結して特定部署が入手したお客さまの情報が他部署に漏洩し、他の取引に利用される場合
 - 抱き合わせ販売や優越的地位の濫用等に該当する取引を行う場合
 - （２）組合員・利用者の皆さまと他のお客さまとの間の利益が相反する類型
 - 農業法人等の買収において、当ＪＡが買収側・被買収側双方と融資および助言・指導等の取引関係を有する場合や複数の農業法人に対して経営アドバイス等を行う場合。
 - グループ会社との取引に際し、アームズ・レングス・ルールに違反する場合。
 - 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。

I .取組状況

5 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、担当者会や信連・共済連が開催する研修会に積極的に参加し知識の向上と、各種資格取得を通じて、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「声」を活かした業務改善

- ・組合員・利用者の皆さまからいただいた声（お問合せ、ご相談、ご要望、苦情等）を活かすため、相談・苦情等対応記録簿を作成し、四半期毎に理事会で報告し、頂いた声を誠実に受け止め、業務改善に努めております。