組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況およびＫＰＩ実績値の公表について

2026年１１月

投信取扱なしＪＡ
（信共一体のＦＤ取組方針策定ＪＡ）

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および ＫＰＩ実績値の公表について

当組合は、常にその将来を見据え、長期ビジョンにたって、農業生産力の維持・増強、担い手確保・育成、安全・安心な農畜産物生産・供給システム構築等を通じて組合員の営農と生活を守り、地域農業の持続的発展を力強く支えるとともに、そのために必要なJA機能の充実・強化を進めるとともに、地域の利用者ニーズを踏まえ、地域に密着した事業展開を通じ、活力ある地域づくりに貢献できる組織であり続けるという経営理念に基づき、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」を公表しております。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品並びにサービスの提供や「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた、豊かで暮らしやすい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。

しれとこ斜里農業協同組合

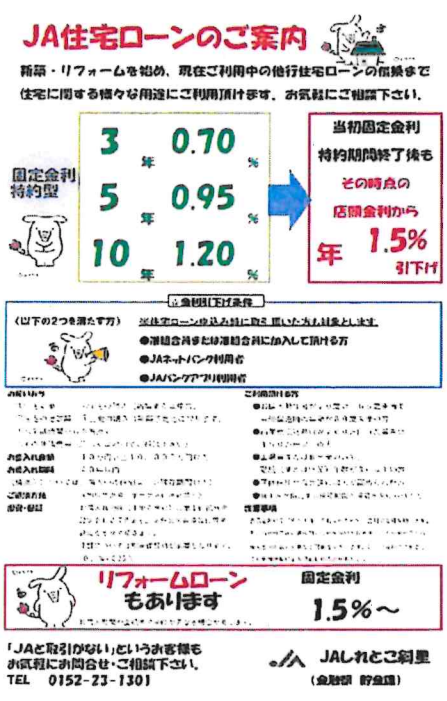
Ⅰ.取組状況

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

- 各種貯金やローンをはじめとして、組合員・利用者の暮らしに適した商品やサービスを、それぞれのライフスタイルに合わせて提供しております。
- 組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、幅広い世代の利用者の皆さまの特性に対応し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

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまの暮らしに確かな安全をお届けするために、生活や農業における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。
- 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、自動車共済において「日常生活事故弁護士費用保障特約」を新設しております。また、保障漏れの防止を図るため、建物更生共済において自動保障となる工作物の範囲を拡充しております。
- 市場リスクを有する共済仕組みの提供はしておりません。
- 総合満足度は８月時点で９６％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、組合員・利用者の皆さまの声や共済事業に関する各種情報を相互に連携し、共済仕組み・サービス向上に取り組んでおります。

Ⅰ.取組状況

2　組合員利用者本位の提案と情報提供

（１）信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまから信頼され、安心のできるJAバンクを目指し、お客様のニーズに合わせた商品とサービスの提供に取組み、顧客満足度の向上に努めております。
- 商品・サービスのご提供にあたっては、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、適切な対応のもと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・費用等の重要な情報は、丁寧に説明しております。
- 各種キャンペーンを実施し、組合員・利用者の皆さまに足を運んでいただける魅力ある店舗づくりに努めております。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行っています。





2　組合員・利用者本位の提案と情報提供
（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、保障設計書等を用いた意向把握・確認を通じて組合員・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。
・ 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

・ 組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供を実施しております。

③契約締結時の対応

・ 意向契約書による意向把握・確認の実施を通じて、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。

2　組合員・利用者本位の提案と情報提供
（２）共済の事業活動

④高齢者対応

- ご高齢の組合員・利用者の方については、ご家族も含め十分にご納得、ご満足いただけるよう、提案説明時、契約締結時にはご契約時にご家族にも同席いただくなどにより、きめ細やかな対応を行っております。
- なお、昨年度から「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。

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・利用者の皆さまにわかりやすくご説明しております。
- 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はご負担いただいておりません。

Ⅰ.取組状況

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」等に基づき、適切に管理しております。
・ 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

① 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成と態勢の構築
・ 当組合は、職員への研修実施、資格取得支援など、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・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）を誠実に受け止め、業務改善に努めております。