

「お客さま本位の業務運営」に関する 2024年度 of 取組状況

令和7年11月
なのはな農業協同組合

2025年11月10日

お客さま本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について

- 当組合は、J Aグループの理念である、食と農を基軸とし地域に根ざした協同組合として助け合いの精神のもと、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、お客さまに寄り添い安定的な資産形成・万全な保障充足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（J A共済連）が、共同で事業運営しております。

なのはな農業協同組合

I.取組状況

1 お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組みサービスの提供

(1) 信用の事業 【原則2本文および(注)、原則5本文(注1、3、5)、原則6本文(注1)】

- 当組合は、お客さまのニーズにお応えしつつ、貯金・ローン等をはじめライフスタイルの変化等に合わせ最適で便利な商品・サービスを提供しております。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。

JAマイカーローン



©よりぞう

新車・中古車のご購入から
車検費用まで

JA教育ローン



©よりぞう

入学金・授業料はもちろん、お子様の
一人暮らしの家賃まで

JAリフォームローン



©よりぞう

住宅の増改築・改装・
補修など、あなたの
リフォームを応援します！

JAローンはインターネットにて事前(仮)審査のお申し込みができます！

詳しくはコチラ

I.取組状況

(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5本文(注1、3、5)】

- ・ 当組合は、お客さまの日々の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・最適な共済仕組みを提供しております。
- ・ なお、当組合は、外貨建て共済などの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。
- ・ 当組合は J A 共済満足度調査において、令和 6 年度活動実績における総合満足度「97.4%」となっており、高い水準を維持しております。
(※総合満足度… J A 共済全般に対する満足度。総合満足度は 6 段階評価で「とても満足 + 満足 + やや満足」の割合。)

JA共済では、**皆さまのお役に立ちたい**と考え、

3Q活動	あんしんチェック	あんしんチェック
皆さまにおかわりがないかのご確認	ご契約いただいている保障内容のご確認	ご家族の皆さまの保障点検
(共済金の請求忘れ、ご家族の変化などのご確認)		
		

(サンキュー)
3Q活動・あんしんチェックを実施しております。

©JA共済

I.取組状況

2 お客さま本位の提案と情報提供

(1) 信用の事業活動 【原則2本文および(注)、原則4本文、原則5本文(注3、5)、原則6本文および(注1)】

- ・ 当組合は、お客さまの身近な相談相手として、いろいろな対話の中でニーズや目的をお聞きし、リスク許容度を確認したうえで最もふさわしい商品をご提案しております。
- ・ 商品・サービスは、パンフレット・タブレットなどを活用し、わかりやすく丁寧な説明に努めております。
- ・ お客さまがご負担いただく手数料については、より分かりやすい説明資料を提示しております。



I.取組状況

(2) 共済の事業活動 【原則2本文および(注)、原則4、原則5本文および(注1～5)、原則6本文(注1、2、4、5)】

- ・ 当組合は、お客さまのニーズをとらえた最適な保障と安心をお届けするため、各種公的保険制度等の情報提供、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等の確認を行い、共済仕組みをご提案しております。
- ・ ご契約にあたっては、お客さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、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。
- ・ ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧にわかりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族への同席依頼や電話による内容確認など、きめ細かな対応を行っています。
- ・ 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。

I .取組状況

3 利益相反の適切な管理 【原則3本文および(注)】

- ・ 当組合は、お客さまへの商品選定や保障提案、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」に基づき適切に管理しております。
- ・ また、営業部門から独立した、利益相反統括管理部署・企画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。

4 お客さま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本文および(注5)、
原則7本文および(注5)】

- ・ 当組合は、研修や資格取得を推奨し、高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行える人材を育成し、定期的な研修会を開催するなど態勢の構築を図っております。