2026年11月13日

# お客さま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、「地域貢献」「地域の繋がり」「信頼」を実現するために、経営基盤、組織の強化を図り、事業を通じて農業と地域社会の活性に努めてまいります。
- この理念のもと、「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、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・サービスや「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供を通じた豊かな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。

稲敷農業協同組合

# 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

- 当組合は貯金・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、ライフスタイルの変化等に合わせて提供しております。また、組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで組合員・利用者の特性に応じた商品・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　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

### （２）共済仕組み・サービス

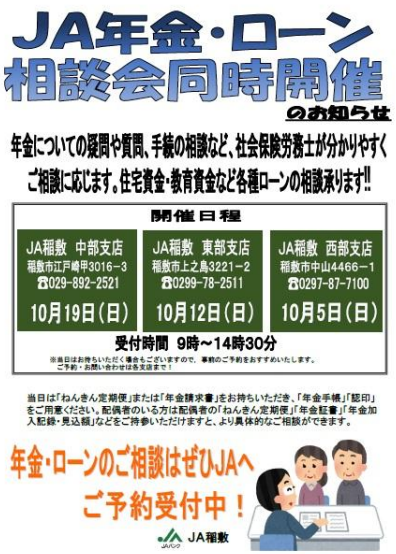
・当組合は、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障を通じて、お客さまの皆さまを取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、 最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
・住宅価格の高騰により連帯債務の住宅ローン利用者が増加したことを受けて、団体信用生命共済において従来よりも手厚い保障が可能となる連生タイプの取扱を新たに開始しております。
・市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。
・なお、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客さまの声や実際に販売した顧客情報等について相互に連携しております。

## 2　お客さま本位の提案と情報提供

### （１）信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良、最適な商品を提供します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族さまも含めてご理解いただけるよう丁寧に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、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・タブレット等を活用しわかりやすい情報提供を実施します。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。



## 2　お客さま本位の提案と情報提供
### （２）共済の事業活動①

**① 共済仕組み・サービスのご提案**

- ３Q活動を通じた「あんしんチェック」を実施することで、お客さまの皆さま一人ひとりのご意向に沿った保障見直しや保障のご提案により、万が一の際の万全な保障を提案しております。
- 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、お客さまの皆さま一人ひとりのご意向に基づき、ご年齢や家族構成、保障に関する知識、資産状況などをふまえ、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分かりやすくご説明しております。

**② 情報提供**

- 各種公的保険制度等にかかる情報提供にあたっては、分かりやすい説明に努めております。

**③ 契約締結時の対応**

- 分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を通じてご提案した共済仕組み・サービスがお客さま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。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に別途お客さまの皆さまに手数料等はご負担いただいておりません。

## 2　お客さま本位の提案と情報提供
### （２）共済の事業活動②

**④　高齢者対応**

- ご高齢のお客さまの皆さまに対しては、ご子息などご家族も含めてご意向の確認を実施し、より丁寧かつ分かりやすい説明対応を行っております。

**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、お客さまの皆さまに分かりやすくご説明しております。
- 共済金等のご請求、お支払いなどの各種手続きにおいて簡素化を推し進めるなど、お客さま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活動を通じてアフターフォローを実施し、お客さまの皆さまの近況のご確認やライフイベントに応じた必要な情報提供を行うことに努め、お客さまの皆さまに寄り添った取組みを実施しております。

## 3　利益相反の適切な管理

- 当組合は、お客さまの皆さまへの商品・サービス選定や情報提供にあたり、お客さま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。

## 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

**① 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**

- 当組合は、各種研修会や資格取得の支援を通じてお客さま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 お客さまの皆さまの声を活かした業務改善**

- 当組合は、お客さまの皆さまからいただいた声を誠実に受け止め、お客さま本位の行動を組織として浸透することで、業務改善やサービスの向上に取り組んでおります。