

取組状況およびK P I 実績値公表資料

2025年7月

I .取組状況

0 序文

2025年11月26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、組合員の笑顔、地域住民・利用者の笑顔、役職員の笑顔「笑顔のJA、スマイルJANナンバーワン」をめざし、組合員と地域住民にとって魅力のあるJA、つながりを重視したJA事業を展開します。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・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。

東能登川農業協同組合

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

- ・貯金・ローン等を通じて、多様なニーズにお応えし、それに見合った商品・サービスを提供することで組合員・利用者の暮らしの支援に取り組みます。またデジタルサービスを活用し利便性・満足度向上を図ります。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

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

新たな生活様式への対応加速と長期にわたり組合員・利用者の皆さまが安心できる土台づくりに取り組んでおります。

- ・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

令和6年度実績

共済種類	新契約件数(件)
生命総合共済	74
建物更生共済	52
自動車共済	1, 104

2 組合員利用者本位の提案と情報提供②

(1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金・ローン・年金・相続等の最良・最適な商品をご提案します。特にご高齢の組合員・利用者に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるように丁寧なご説明を行います。



2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③ (2) 共済の事業活動

- ・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。
 - ・情報提供にあたっては、各種公的保険制度の情報を提供のうえ、タブレット端末機「Tablet's（タブレット）」を活用しわかりやすく説明しております。

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動

- ・タブレット端末機「Lablet's（ラブレツツ）」による「意向確認画面」または「意向確認書」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。
- ・高齢者対応については、ご家族の方に同席いただく対応を基本とするなど、丁寧な対応を行っております。
- ・「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。

令和6年度実績

高齢者対応における親族関与割合(%)

58.3%

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動

- ・ご加入後も、3Q活動を通じて、適切な保障が提供できていることを確認するなど、組合員・利用者の皆さん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・利用者の皆さんに手数料等はご負担いただいておりません。

令和6年度実績

3Q活動実施数(人)

197

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 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

- ・組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）を誠実に受け止め、業務改善に取り組んでおります。
- ・組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施しております。

令和7年3月末実績

総合満足度(%)

100.0