

2025年10月31日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況について

- 当組合は、「組合員・利用者の皆様をはじめ地域に密着した農協活動によって繋がりを深め信頼される J A」を理念とし、「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、「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（J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

玉名市大浜町農業協同組合

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) 共済仕組み・サービス

- 当組合は、地域に根差したJAとして日々の訪問活動を通じて繋がりを深め顔の見える対応によって安心してご相談いただける信頼関係の構築に努め、組合員・利用者の皆様のニーズを的確に把握し、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の提供は実施しておりません。
- 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、お客様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

(1) 共済の事業活動

- 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、求められるニーズに同じものは無いという前提に立ち、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。
- 組合員・利用者の皆さまのご意向に基づき作成した保障設計書をお渡しし内容をご説明することで保障内容を十分ご理解いただけるよう努めています。また、ご契約時においては重要事項説明を実施し、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説明しております。
- ご高齢の組合員・利用者の方については、提案説明時・契約締結時において親族等の同席を依頼するなど、よりきめ細やかな対応を行っております。
- これからも安心してJAを利用していただけるよう3Q活動を通じてご意見・ご要望をお伺いするとともに、各種手続きの実施にあたっては、分かりやすく説明を行い迅速な対応に努めております。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料はございません。

I .取組状況

3 利益相反の適切な管理

- 組合員・利用者の皆さまへの保障提案・契約等において組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないよう「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のご相談・ご要望に適切に対応できるよう研修や資格取得を通して職員のスキルアップに取り組んでおります。
- 組合員・利用者の皆さまからいただいた声（ご相談、ご要望、苦情など）は情報を共有し誠実に対応するとともに業務の改善に努めております。