2026年10月30日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況の公表について

- 当組合は、「わたしたちは、みなさまの豊かな暮らしに貢献するため、ＪＡグループとしての組織力を活かし、「真心」を込めたサービスを提供します。」という経営理念のもと、「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・サービスや安心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。

ゆうき青森農業協同組合

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

- 組合員・利用者の皆さまのニーズに応え、顧客の最善の利益を図るよう、貯金・ローンをはじめとする各種金融商品の提供やＪＡバンクアプリ、ネットバンク等の利便性向上により最適な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。

農業融資

住宅ローン

マイカーローン

教育ローン

各種貯金

JAバンクアプリ

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・利用者の皆さまが、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、最良かつ最適な共済仕組み・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（例：外貨建て共済）の提供は実施しておりません。
- 総合満足度は令和8年3月末時点で94.3%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。

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・地域利用者の皆様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的等、ライフスタイルに合わせた、貯金・ローン・年金・相続等の最良・最適な金融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。
- 金融・農業・生活に対する相談対応、アドバイス提案を他部門と連携し、利用者満足度の向上に努めております。

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

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、意向確認書等を通じて組合員・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。
- 組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に基づき、ライフプラン等に応じた最良・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

- 組合員・利用者の皆さまに対して、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた最適な保障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各種公的保険制度等、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。
- 情報提供にあたっては、リーフレット、設計書、推進資材等により、分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

（２）共済の事業活動

③　契約締結時の対応

- 意向確認書による意向を的確に把握・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。

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、契約締結時にはより丁寧に分かりやすい説明に努め、ご家族の同席等を徹底するなどにより、きめ細やかな対応を行っております。
- 高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和7年度は100%となりました。
- なお、「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しすることで、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。

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

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・利用者の皆さまに分かりやすくご説明しております。
- 将来、ご自身によるお手続きが困難になった場合の備えとして、「指定代理請求人」にご家族を指定いただくことをご案内しております（生命総合共済の場合）。
- 支払い請求手続きの簡素化を推し進めるなど、組合員・利用者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活動を通じて適切な保障が提供できているか確認するとともに、共済金等の請求勧奨や各種サービスの提供など、日々の接点を通じてより安心できるアフターフォローの実施をするなど組合員・利用者の皆さま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・利用者の皆さまに手数料等はご負担いただいておりません。

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。
- 営業部門から独立した利益相反管理統括部署としてリスク審査課を設定のうえ、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。
- 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の育成と態勢の構築

- 当組合は、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するとともに、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズに応え、的確な金融商品・共済仕組み・サービスを提供していくため資格等の習得の支援に取組み、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。
- 証券外務員二種（信用担当職員）・内部管理責任者（全管理職）・FP3級技能士（信用担当職員）・年金アドバイザー4級（信用担当職員）・信用事業業務検定（初級・中級・管理者）（信用担当職員）・ＪＡバンク青森アカデミー各種研修（信用担当職員）・ライフアドバイザー認証要件研修（共済担当職員）・スマイルサポーター認証要件研修（共済担当職員）・公的保証研修（共済担当職員）・共済契約税務研修（共済担当職員）

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・利用者の皆さまの声を業務改善に活かすため、お客様からの声を真摯に受け止め、迅速な解決に努めるとともに、分析・業務改善活動を通じて改善に努めております。
- 受け付けした相談・苦情等については、定期的に当組合経営者層に報告するとともに、組合内において情報共有化を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策として活かす取り組みを行っております。