

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および K P I 実績値の公表について

- 当組合は、「食と農を基軸とした地域に根ざした協同組合」を基本理念とし、「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、組合員・利用者皆さまの安定的な資産形成と、ひと・いえ・くるまの総合保障の提供を通じた豊かで安心して暮らすことのできる地域社会づくりを目指す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。
- また、上記とあわせ金融庁より各金融機関に対し公表が期待される「お客様本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶうえで比較することのできる統一的な指標」（「比較可能な共通 K P I 」）も同時に公表いたします。

(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。

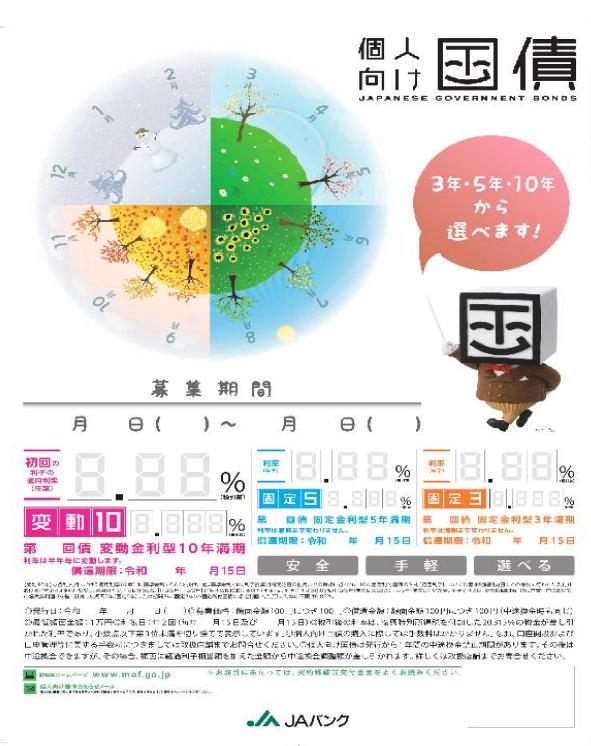
志賀農業協同組合

# 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) 信用の事業活動

- 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金融商品をライフスタイルに合わせて提供いたします。また、組合員・利用者の皆さんには、高齢者や若年層など、各世代に適した金融商品を取り揃え提供いたします。
- なお、当組合は、投資性金融相本の組成は行っておりません。



# 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

### (2) 共済仕組み・サービス

- 当組合は、組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添い、加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスを提供します。
- 入院期間の短期化や、薬物治療・在宅医療の増加等のがん治療の変化に対する保障ニーズにお応えするため、「がん共済」の仕組改訂を実施しました。
- 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。
- 総合満足度は令和7年3月末時点で94.6%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、お客様の声や保障に加入いただいた契約者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②

### (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、組合員・利用者の皆さんにふさわしい金融商品・サービスを提案いたします。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さんに対しては、ご家族も含めてご理解いただけけるよう丁寧に説明を行います。
- ・ 金融商品・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、パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施いたします。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、丁寧に説明いたします。



# I .取組状況

## 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

#### ① 組合員・利用者の皆さんに寄り添った保障提案や情報提供等

- ・ 組合員・利用者の皆さんに対して、公的保険制度を踏まえて必要な保障にご加入いただけるよう、ライフプランシミュレーターなどにより、分かりやすく説明しております。



ライフプランシミュレーターイメージ

#### ② 意向把握・確認と重要事項説明の実施

- ・ 保障の加入にあたっては、「保障設計書」を用いて組合員・利用者の皆さんのご意向を的確に把握・確認したうえで、充分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分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。



重要事項説明書  
(契約概要)



重要事項説明書  
(注意喚起情報)

# I .取組状況

## 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

#### ③ ご高齢の組合員・利用者の皆さんに配慮した取組み

- ・ 生命総合共済・建物更生共済にご加入いただく組合員・利用者の皆さまがご高齢の場合は、ご提案時およびご契約の手続きを行う際に、ご親族の方に同席、電話等により確認いただく対応を基本としています。
- ・ 高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和6年度は73.7%となりました。
- ・ なお、令和7年度から新たに「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。



共済契約のお手続きに関するご案内

## 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

#### ④ 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・利用者の皆さん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）。
- 令和5年度からは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活動を通じて定期的な保障確認や共済金等の請求勧奨を実施するなど、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。  
令和6年度の3Q活動実施数は2,969人となりました。
- 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。

# I .取組状況

## 3 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

- ・組合員・利用者の信頼と期待に応え、安心して継続的にご利用いただけるよう以下の取り組みを実施いたします。営業部門から独立した監査室を設定のうえ、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。
- ・手続きの簡素化：組合員および利用者が安心して手続きを行えるよう、分かりやすい説明とサポートを提供いたします。
- ・アフターフォロー：契約内容の確認や共済金の請求漏れ防止など、継続的なフォローアップを実施いたします。

# I .取組状況

---

## 4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、総代会や地区別説明会等で組合員・利用者の皆さまの「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を積極的に収集し、業務改善に反映させます。

# I .取組状況

---

## 5 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの金融商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、組合・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」等を定め、本方針等に基づき適切に管理いたします。

## 6 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継続的・定期的な研修や資格取得の支援等に取り組み、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、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いたします。

### <内部研修・資格制度>

#### 信用の事業活動

- ・証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
- ・証券外務員Ⅰ種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理職）

#### 共済の事業活動

- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：渉外担当職員）
- ・公的保障制度研修（対象：共済・渉外担当職員）
- ・共済税務研修（対象：共済・渉外担当職員）