「お客様本位の業務運営」に関する
2025年度の取組状況

令和8年11月

天童市農業協同組合

2026年11月2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、農業のさらなる発展と健全な経営の維持拡大に取り組み、「お客様目線」で身近でよりどころとなるＪＡを目指し、「すべては組合員・ご利用の皆さまのために」を経営理念として掲げております。

当組合では「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・利用者の皆様の「安定的な資産形成」および「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。

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【原則2本文および（注）、原則5本文および（注3,5）、原則6本文および（注1,4,5）】

貯金をはじめとする組合員、ご利用の皆様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。提供する商品は、勤労世代から高齢者までご利用の皆様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、投資性金融商品の組成に携わっておりません。



（2）共済仕組み・サービス 【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文および（注2、3、6、7）、補充原則１～５本文および（注）】

- 当ＪＡは、「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」を通じた安全・安心な地域づくりに貢献するため、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（例：外貨建て共済）は提供しておりません。
- ＪＡ共済満足度調査において、令和7年度活動実績における総合満足度は「95.4%」となっており、高水準を維持しております。

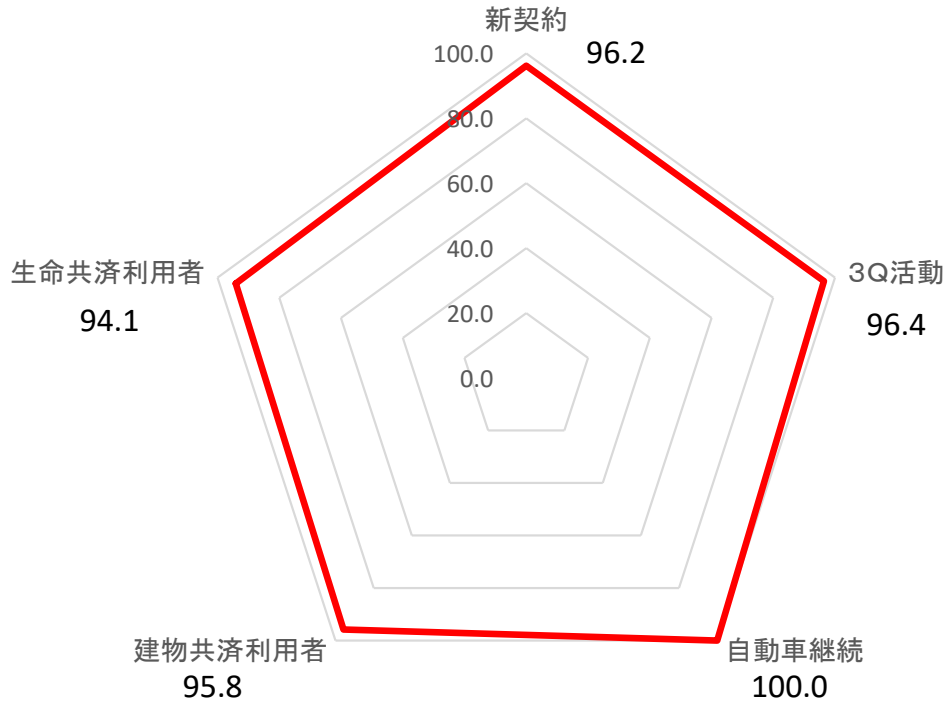
総合満足度

95.4%

※総合満足度
JA共済全般に対する満足度

※総合満足度は、6段階評価で
「とても満足＋満足＋やや満足」の割合

【満足度調査　各調査内容】



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【原則2本文および（注）、原則4本文、原則5本文および（注3,5）、原則6本文および（注1,4,5）】

組合員、ご利用の皆様の金融知識や経験、財産、ニーズ、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ております。生活設計の支援に向け、長期的な視点でのアドバイスや、教育・マイカー・マイホームなどライフステージにおける資金ニーズに最適な商品を取り扱っております。金融知識、取引経験の浅い組合員やご利用の皆様、ご高齢の皆様にはより丁寧なご説明を行っております。組合員、ご利用の皆様がご負担いただく手数料については、より分かりやすい説明資料を提示しております。







（2）共済の事業活動 【原則2本文および（注）、原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】

①共済仕組み・サービスの提案

- お客様一人ひとりのご意向に基づき、保障設計書や保障見直し設計書などを用いて、最良・最適な共済仕組み・サービスを提案しております。
- お客様の意向に合致したと思われる共済仕組みについては、内容を正しく理解いただけるよう重要事項（契約概要・注意喚起情報）を分かりやすく説明しております。

②情報提供

- 公的保険制度等についてチラシなど説明資材を用いながら、情報提供を行っております。

③契約締結時の対応

- お申込みいただくことが決まった際には、意向確認書（意向確認画面）を通じて、ご提案した共済仕組み・サービスがお客様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

- ご高齢のお客様については、より丁寧にわかりやすくご説明するとともに、ご家族への同席依頼や電話による内容確認などを行い、十分ご納得、ご満足いただけるよう、きめ細やかな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

- ご加入後もお客様へ安心と満足をお届けするために、３Ｑ活動等を通じて定期的にフォロー活動を行っており、お客様の近況確認や共済金の請求漏れが無いかの確認、ご加入内容の説明等、お客様に寄り添った取組みを行っております。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客様にご負担いただく手数料等はございません。

3　利益相反の適切な管理 【原則３本文および（注）】

当組合は、組合員・ご利用の皆様の商品選定、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・契約において、組合員・利用者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」等を定め、本方針等に基づき適切に管理しております。

4　お客様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 【原則2本文および（注）、原則6本文および（注5）】【原則７本文および（注）】

当組合は、ＪＡ系統の県域研修受講や資格取得の推進を通じて、高度な専門性を有し誠実・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・組織を構築しております。