

2025年10月24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、「組合員・職員の幸福を追求すると同時に地域社会の進歩発展に貢献すること」の経営理念のもと、「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で幸福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。

木野農業協同組合

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) 金融商品

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。組合員・利用者に提供する商品は、勤労世帯から高齢者まで利用者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、金融商品の組成には携わっておりません。

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の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・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。なお、当組合は、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。

総合満足度は令和6年9月末時点で95.2%となっております。

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、お客さま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) 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案しております。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に説明を行っております。
- ② 商品・サービスのご提供にあたっては、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、パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施しております。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) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者のご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者に十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、真にご満足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。
- ② 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施しております。
- ③ ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者のご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行っております。
- ④ 組合員・利用者のご意見・ニーズに沿った最適な仕組み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丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めております。
- ⑤ 組合員・利用者「切れ目なく寄り添う」ことを基本コンセプトとし、ニーズに対応した保障提供に加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供に取り組んでおります。
- ⑥ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者にご負担いただく手数料等はありません。

I.取組状況

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・利用者の商品選定、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・契約等において、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。

I.取組状況

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

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

当組合は組合員・利用者の信頼を獲得し、満足していただける金融商品・仕組み・サービス提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組んでおります。

また、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成等にかかる態勢を構築しております。

＜内部研修＞

- マネロン・テロ資金供与対策にかかる研修（対象：金融担当職員）
- 経営者保証に関するガイドラインにかかる研修（対象：金融担当職員）

＜資格制度＞

- 農協内部監査士（対象：金融・共済担当職員）
- 生命・建物・自動車共済審査員（対象：共済担当職員）
- ライフアドバイザー（対象：共済担当職員）
- スマイルサポーター（対象：共済担当職員）
- 事務インストラクター（対象：共済担当職員）

＜取得を推奨する外部資格＞

- F P 2 級技能士（対象：金融・共済担当職員）
- F P 3 級技能士（対象：金融・共済担当職員）
- 年金アドバイザー 3 級、相続アドバイザー 3 級（対象：金融担当職員）
- 金融ALMオフィサー（対象：金融部職員）
- 宅建士（対象：金融担当職員）