

2025年11月14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、「農・人・自然が高度に調和した地域づくりのため組合員・利用者・地域住民から第一に選ばれる」JAを目指します」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、地域のみなさまの様々なニーズに合ったサービスをご提供できるように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。

甘楽富岡農業協同組合

# 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

【原則2 本文および（注）、原則6 本文および（注1）】

- 当組合は、貯金、共済をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・仕組み・サービスを、個々のライフスタイルに合わせ、組合員・利用者の皆さまの立場で考え、適正にかつ高い品質で提供いたします。
- 組合員・利用者の皆さまに提供する商品・仕組み・サービスは、若年層から高齢者まで多様な意見に応じて提供しております。
- 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。

来店や郵送でお手続きをする時間がない方でもより一層便利に



# I.取組状況

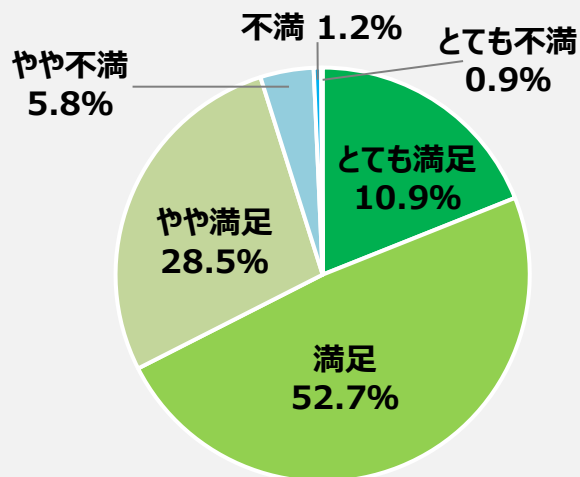
## 1 組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

### (2) 共済仕組み・サービス

【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万全に備え、安心・安全な生活が送れるよう、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、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。
- 令和6年度のJ A共済満足度調査※1における総合満足度※2は92.1%となっており、高水準を維持しております。

総合満足度（令和6年度調査結果）※2



$$\text{とても満足} + \text{満足} + \text{やや満足} = 92.1\%$$

92.1%のご利用者さまから「とても満足」「満足」「やや満足」の評価をいただいております。  
一方で、5.8%の「やや不満」、1.2%の「不満」、0.9%の「とても不満」のご回答もいただいております。ご利用者さまの声を真摯に受け止め、サービス改善の取り組みを徹底してまいります。

※1 J A共済の仕組み・サービスをご利用いただいているお客さまを対象としたアンケート調査

※2 「とても満足」「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」「とても不満」の6段階での評価とし、「とても満足」「満足」「やや満足」の合計の割合を総合満足度としています。

## 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

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

- 当組合は、組合員・利用者の金融知識・環境の変化に速やかに対応しニーズや目的に合わせて、最適な商品をご提案しております。
- ① 各種金融商品・サービスの提供にあたっては、組合員・利用者のご意向、金融知識・取引経験、資産状況や取引目的等を十分に把握したうえで、利用者の的確な判断に資する情報提供を行っております。
- ② 金融知識・取引経験の浅い利用者やご高齢の利用者へは、より丁寧な説明を行います。特に、ご高齢の利用者に対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるよう慎重な対応を行っております。
- ③ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等の重要な情報について、より分かりやすい資料説明の充実、職員の説明スキルの向上を図っております。

## 各種リーフレット

**あなたの生活を支えます。  
「JAの年金受取」**



※キャッシュカードでお取引ください  
**JAバンクなら  
便利です。**

JＡバンクのキャッシュカードは、JＡバンクのATMから、ご入金・ご出金・残高照会が利用可能。三井住友ＦＩ銀行、ＪＦＳりそなバンクのATMにも平日中のご出金・残高照会のサービスも無料でご利用いただけます(一部銀行、インターネット、ローン銀行、ゆうちょ銀行のATMのご利用手数料は、お取引のあるJAにお問い合わせください)。



※ご相談ください  
**JAバンクなら  
安心です。**

年金をお受取りになる際の年金手続きなどで分からないことがございましたら、お近くのJAまでご相談ください。

**年金のお受取りは、お近くのJAで。**

**おトクで便利！年金受取はJA。**

## JAの年金

**JAの年金受取で、送ろう豊かな未来。**



お取引のJAにお問合せください。(JAまで、お気軽に)

**JＡバンクは、皆さまのゆとり簡単・便利・安心・身近**



※手続き一度だけ  
**JAバンクなら  
簡単です。**

一度お手紙をいただくだけで、国民年金・厚生年金などさまざまな年金の自動的にお受取りの手続きが完了いたします。その後のお受取りは自動的に口座に入金されます。その金をお受取りとは異なるJＡの総合口座をお勧めします。



※相談にのります  
**JAバンクなら  
身近です。**

JＡバンクアプリとJＡバンクアプリプラスがあれば、残高照会や振込などの様々なお取引をその場でご利用いただけます。詳しくはホームページをご覧ください。

**JＡカード(一体型)  
ICキャッシュカードとクレジットカードが  
1枚になった便利なカードです。**

ICキャッシュカードの  
安全性  
+  
クレジットカードの  
便利とお得



※JＡカード(一体型)にはご入会いただき、JＡバンクからお申し込みいただけます。  
一歳カードの有効期限が経過すると有効となります。  
※JＡカード(一体型)には、お支払いの上限があります。

**公共料金の支払いは、便利でお得な  
JAカード(一体型)をご利用ください。**

電気料金 水道料金 ガス料金

各種公共料金の支払いは、ポイント加盟店にJAカードをご利用いただくと、ポイント貯まりやすいので、お得です。

※各公共料金の支払いは、お支払いの上限があります。また、ポイント加盟店での利用は、お支払いの上限があります。なお、一部の加盟店では、ポイント加盟店として登録していません。ご了承ください。

**お客様の安全なお取引のために**



偽造・盗刷キャッシュカード等による不正な取引を防ぐため、JAバンクではキャッシュカードのICチップ、ATMコードに加え、磁気帯域の暗証番号、IC暗証番号をお客様によりお預け保管いただき、お取引の際にご利用いただくことで、安全にお取引を行っています。また、お取引の際、キャッシュカードを盗難・紛失したときなどは、暗証番号についてお知らせいただき、お取引の安全にご協力をお願いします。

①暗証番号をお手元にご記入下さい

②暗証番号をお書き添えしたメモを通常・キャッシュカードとともに携行・保管下さい

③住所の変更、電話番号、お勤めのナンバー等、個人に変更されやすいものを暗証番号にしない

④各種契約・サービス(携帯電話、貴重品ボックス、携帯電話など)には同じ暗証番号を使用しない

また、ATM等のお取引で暗証番号をご利用の際は、あらかじめお忘れられたしだいでもすぐにATM等にすぐご注意ください。また、暗証番号は紛失防止のため暗証番号をだいたくこととお勧めいたします。

お問い合わせは必ずお近くのJAまで、お気軽に!

全国で使える、JAの総合口座

# JAの [総合口座]

**あなたに寄り添う暮らしに便利な総合口座**



お取引のJAにお問合せください。

# 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 公的保険制度についての情報提供

加入目的、収入・資産や家族構成、ライフプラン等に照らして、ご意向に沿った共済仕組み・サービスを選んでいただけるよう、公的保険制度を踏まえた最適な保障内容・適切な保障額をご提案しております。

#### ② 意向把握・確認や重要事項説明の実施

保障のご提案時から契約締結までの各段階において、その内容を正しくご理解いただき、ご納得いただけるよう重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）等をわかりやすく丁寧に行っております。

#### 公的保障ガイドブック



#### 意向確認書

#### 重要事項説明書



## 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

### ③ ご高齢のお客さまへの取組み

特にご高齢者の組合員・利用者に対しては、説明用資材を活用するなどより丁寧で分かりやすい説明を行い、ご家族も含め十分にご納得、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います

なお、令和6年度のご高齢のお客さま対応におけるご家族・ご親族等の同席の割合は83.8%となりました。

#### ④ 各種手続きやアフターフォローの実施

共済推進・提案において分かり易い手続きを心掛けるとともに、共済金等の請求勧奨等の各種手続き・サービスの提供など、より安心いただけるようなアフターフォロー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・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はありません。

### 3 Q活動 説明用資材

[illegible]

# I. 取組状況

## 3 お客さまの「声」を活かした業務改善 【原則2本文および（注）】

- 組合員・利用者の皆さまからいただく「声（お問合せ・ご相談、ご要望・苦情等）」を真摯に受け止め、組合員・利用者の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務の向上・改善へとつなげております。

## 4 利益相反の適切な管理 【原則3本文および（注）】

- 当組合は、お客さまの商品選定や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、お客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」に基づき適切に管理しております。

## 5 組合員・利用者本位の業務運営をするための人材育成と態勢構築 【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・共済仕組み・サービスを提供できるよう、職員への継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援に取り組んでおります。人材育成では、本所に事務インストラクター、トレーナーを配置し、担当者の育成指導に努めております。
- 組合員・利用者の多様な資産運用等ニーズに対して、的確な金融商品・仕組み・サービスを提案するため、職員の知識向上を目的とした継続的・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。外部資格については、証券外務員資格、ファイナンシャルプランナー、銀行業務検定等各種資格取得を推奨するほか、eラーニングによる自己啓発、各種外部研修等への積極的な参加を奨励し、組合員・利用者本位の業務運営が定着するよう人材育成を行っております。