2026年11月10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 ＫＰＩ実績値の公表について

- 当組合は、協同活動を通じ、都市と農村の調和を基調とした、「つくば市の特性を活かした農業振興対策」「うるおいのある生活づくり」「多様な組合員・事業利用者に対応できるＪＡ」を経営理念に掲げております。この経営理念のもと「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・利用者の皆さま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・農業の総合保障」の提供を通じ、組合員・利用者に寄り添い持続可能で安心して暮らせる豊かな地域社会の確立に貢献するための具体的な取り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（以下、ＪＡ共済連）が、共同で事業運営しております。

つくば市農業協同組合

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

- 当組合は貯金・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・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代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、金融商品の組成に携わっておりません。











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、「ひと・いえ・くるま」の総合保障を通じて、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・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の提供は実施しておりません。

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

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組んでおります。

- 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、貯金・ローン等の最良、最適な商品のご提案を行っております。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族さまも含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行っております。
- 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・タブレット等を活用しわ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。







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

① 共済仕組み・サービスのご提案

- ３Q活動を通じた「あんしんチェック」を実施することで、組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に沿った保障見直しや保障のご提案により、万が一の際の万全な保障を提案しております。
- 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に基づき、ご年齢や家族構成、保障に関する知識、資産状況などをふまえ、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

- 各種公的保険制度等にかかる情報提供にあたっては、分かりやすい説明に努めております。

③ 契約締結時の対応

- 分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）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。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまの皆さまに手数料等はご負担いただいておりません。

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②

④　高齢者対応

- ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご意向の確認を実施し、より丁寧かつ分かりやすい説明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

- 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い説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるよう、３Ｑ活動をはじめとするアフターフォローを実施しております。
- ３Ｑ活動では、適切な保障をご提供できているか近況の確認、共済金等の請求漏れがないか、ご確認をしております。
- 共済金等のご請求、お支払いなどの各種手続きにおいて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取り組んでおります。

3　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」等を定め、本方針等に基づき適切に管理しております。

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資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、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徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修等の機会提供等を通じ継続的に職員育成を行う態勢を構築しております。

«取得を推奨している資格制度»

・ＦＰ技能士（３級以上）　・一種証券外務員
・金融ＡＭＬオフィサー　　・個人情報取扱主任者　等

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・利用者の皆さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組んでおります。