

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、「“こころ”と“暮らし”の幸せ追求」の経営理念のもと、「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、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。

はぐくみ農業協同組合

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)】

- 貯金・国債・融資（ローン）等、お客様に提供する金融商品・サービスは、農業者や勤労世代から高齢者まで、お客様の特性や多様なニーズにお応えできるものを提供いたします。
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。

JAマイカーローン



©よりぞう

新車・中古車のご購入から車検費用まで

JA教育ローン



©よりぞう

入学金・授業料はもちろん、お子様の一人暮らしの家賃まで

JA住宅ローン



©よりぞう

新築・中古物件の購入・他金融機関住宅ローンの借り換えなど

JAローンはインターネットにて事前(仮)審査のお申込みができます！

マイカーローン・教育ローン・多目的ローン保証料引き下げ実施中！

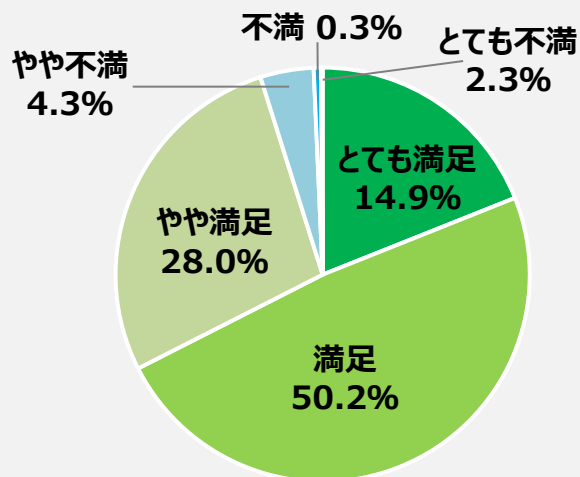
1 組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

(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)】

- J Aはぐくみは、お客さまの営農や日々の生活における様々なりスクに対する備えや、ニーズにお応えできるよう最良・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）の提供はしておりません。
- 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93.0%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



とても満足 + 満足 + やや満足 = 93.0%

93.0%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、4.3%の「やや不満」、0.3%の「不満」、2.3%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。

2 組合員利用者本位の提案と情報提供①

(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)】

- お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、資産形成やライフステージに合わせた資金提供など、最適な商品をご提供しております。
また、ご提案に際しては十分なご理解をいただけるよう、わかりやすく丁寧な情報提供に努めます。
特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご親族の方も含めてご理解いただけるよう提案しております。



2 組合員・利用者本位の提案と情報提供②

(2) 共済の事業活動

【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 公的保険制度についての情報提供

当組合は、お客さまのご意向やライフプラン等に基づく最適な共済商品をご提案しております。また、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、ご意向に沿ったご提案をしております。

② 意向把握・確認や重要事項説明の実施

ご契約をいただく際は、説明用資材等を使用して意向確認や重要事項説明（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。



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 ご高齢のお客さまへの取組み

特に、ご高齢のお客さまには、より分かり易いご説明など十分な配慮を心がけるとともに、ご親族の方に同席いただくことを基本とし、同席が困難な場合にはご親族の方への電話等により契約内容のご説明をさせていただくなど、きめ細やかな対応を行っております。
 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70.6%となりました。

④ 各種手続きやアフターフォローの実施

3Q活動（訪問活動や電話連絡）等による共済金等の請求勧奨や各種サービスの提供など、アフターフォロー活動を継続的に実施しております。

※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ございません。

3Q活動 説明用資材

The materials include:

- JA共済** 本日のご案内の流れ: 共済金のご請求もれの確認、ご契約内容の確認、今後ご安心いただけるかの確認。
- 共済金のご請求もれの確認**: 病状やケガによる入院・手術はご安心ですか?、ご請求のポイント、ご請求の多い病状、ご請求の多い手術、ご請求の多い入院、ご請求の多い手術、ご請求の多い入院。
- 今後ご安心いただけるかの確認**: すべてはココから、①医療技術の進歩、②入院期間が短縮化しています、③重要な病気の死亡率は下がっています、④年齢を重ねると介護が必要になることも、⑤つまり、こういうこと。

3 お客様の「声」を活かした業務改善 【原則2本文および（注）】

- お客様からいただく声（お問合せ・ご相談、ご要望・苦情等）を真摯に受け止め、迅速かつ誠実な対応を行うとともに業務の質の向上と改善をはかり、お客様本位の業務運営に寄与する態勢の構築に努めております。

4 利益相反の適切な管理 【原則3本文および（注）】

- 当組合は、お客様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、お客様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 お客様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、お客様の信頼を獲得し、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、本店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。
- お客様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、お客様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。また、お客様の意向に沿った提案活動により、お客様本位の業務運営に寄与する態勢の構築に努めております。