

I .取組状況

0 序文

2025年10月31日

お客様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、「地域に密着したJAとして組合員からの信頼感と安心感を高めるため、相互扶助の精神を原点とした事業活動を展開し、組合員の社会的・経済的地位の向上と地域社会への貢献を目指す」旨を掲げ、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、お客様本位の業務運営を実現させ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。

花園農業協同組合

I .取組状況

1 お客様への最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

貯金、融資をはじめとするお客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。

担い手支援としての農業融資相談や、新たなライフステージへ踏み出すお客様への住宅ローン・マイカーローン等の相談、年金相談等を行い、お客様に寄り添った商品・サービスを提供できるよう取り組んでおります。

なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

The image consists of three side-by-side panels, each featuring a cartoon illustration of a white dog and a speech bubble with text.

- JAマイカーローン**: A blue car is shown. Speech bubbles include: "愛車を整備したい。" (Want to maintain my favorite car.), "ガレージを作りたい。" (Want to build a garage.), "運転免許を取りたい。" (Want to get a driver's license.), "電気自動車がほしい。" (Want to have an electric vehicle.).
- JA教育ローン**: A dog is surrounded by school-related items like books, a ruler, a soccer ball, and art supplies. Speech bubbles include: "子供の入学金を用意したい。" (Want to prepare for my child's entrance fees.), "子供が一人暮らしを始める資金が必要。" (Need funds for my child starting their own living space.), "子供の学費を工面したい。" (Want to cover my child's tuition fees.), "子供の受験の費用を算段しないと。" (Cannot estimate the cost of my child's exams.).
- JAリフォームローン**: A house is shown with a family of dogs. Speech bubbles include: "二人暮らしに合った間取りにしたい。" (Want a layout suitable for a two-person household.), "バリアフリーにしたい。" (Want to be barrier-free.), "最新のキッチンがほしい。" (Want a new kitchen.), "我が家もオール電化に。" (Want to go all-electric at my home.).

I .取組状況

1 お客様への最良・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、「地域に密着したJAとして組合員からの信頼感と安心感を高めるため、相互扶助の精神を原点とした事業活動を展開し、組合員の社会的・経済的地位の向上と地域社会への貢献を目指す」取組みの実践を通じて、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
- 住宅価格の高騰により連帯債務の住宅ローン利用者が増加したことを受け、団体信用生命共済において従来よりも手厚い保障が可能となる連生タイプの取扱を新たに開始しております。
- 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。
- 総合満足度は7月末時点で85.7%となっており、高水準を維持しております。
- 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、お客様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 お客様本位の提案と情報提供①

(1) 信用の事業活動

- お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、最適な商品をご提案するとともに、各種手数料については窓口にて適切に開示しております。
- ご高齢のお客様に対しては、丁寧な対応を行い、商品内容について十分にご理解・ご納得いただくよう努めております。
- 商品内容についてお客様に適切にご理解いただけますよう、パンフレットやホームページ等によりわかりやすく説明しております。



I .取組状況

2 お客様本位の提案と情報提供②

(2) 共済の事業活動

- ・お客様のニーズに合わせ、各種公的保険制度等にかかる情報提供や最適な保障・サービスをご提案しております。
- ・ご契約をいただく際には、お客様のご意向を十分にご確認するとともに、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明しております。
- ・ご高齢のお客様に対しては、ご家族を含め十分にご理解・ご納得いただけますよう、丁寧にご説明をしております。
- ・ご契約が長期にわたる共済の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったサービス活動を行うとともに、正確かつ迅速なお支払いに努めております。
- ・保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はありません。

3 利益相反の適切な管理

- ・営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設定のうえ、利益相反のおそれのある取引を特定し利益相反を管理しております。
- ・お客さまの利益を不当に害するがないように、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等に基づき利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を的確に実施するとともに、その有効性について定期的に検証を行っております。

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

- ・当組合は、お客へ最適な商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的な職員研修や自己啓発を行う環境提供など、人材育成の態勢を構築しております。
- ・また、皆さまからお寄せいただく「声」を真摯に受け止め、お客様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、業務運営の向上・改善に努めてまいります。