2026年11月2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、【人と自然の夢づくり　青い空、碧い海　豊かな大地をまもり　環境に優しい多彩な生産と地域社会の発展につとめます】の経営理念のもと、「みなさまから信頼されるＪＡ」「地域から必要とされるＪＡ」を目指し、「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、お客さま一人ひとりに寄り添い生活設計とニーズに応じた保障や商品・サービスを提供し、豊か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。

東宇和農業協同組合

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

○ 貯金・ローン等をはじめとするお客さまの暮らしに寄り添う便利な商品・サービスをライフスタイルの変化に合わせて提供しております。また、お客さまに提供する商品は、あらゆる世代にわたる皆さまの特性・ニーズに応じた商品・サービスを提供しております。

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、お客さまの生活を取り巻くさまざまのリスクに対応するため、「ひと・いえ・くるま・農業」の幅広い共済・仕組みサービスを提供しております。
○ 日常生活事故による被害の損害賠償請求にかかる弁護士費用などの負担に備えられるよう自動車共済において「日常生活弁護士費用保障特約」を新設しております。
○ 当組合は、投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は行っておりません。
○ 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、組合員・利用者の皆さまの声や共済事業に関する各種情報を相互に連携し、共済仕組み・サービス向上に取り組んでおります。

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

○ お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的を踏まえて、属性・適合性を判断したうえで、貯金・ローン等の最良・最適な商品のご相談・ご提案に応じております。特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族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・ご提供にあたっては、お客さまを第一に考え希望する商品や、将来必要となりうる商品の提案、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ながら、わかりやすい情報提供を実施しております。

Ⅰ.取組状況

2　組合員・利用者本位の提案と情報提供③

（２）共済の事業活動

○ お客さまのライフイベントやニーズに対応し、一人ひとりに寄り添った保障のご提案ならびに情報の提供をしております。
○ 保障の加入にあたっては、ライフアドバイスブック等を活用し、お客さまがどのような保障を必要とされているかご意向をご確認したのち「ふさわしい商品」を提案しております。
○ 特に、ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧にわかりやすくご説明し、ご家族の方にもご理解をいただき、ご契約時にはご家族の同席等をいただくなど、きめ細やかな対応を行っております。
○ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまに手数料等はご負担いただいておりません。

3　利益相反の適切な管理

○ お客さまの商品選定、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」等を定め、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

○ お客さまに満足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、お客さまの保障ニーズに応え、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、お客さま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継続的に職員育成を行う態勢を構築しております。