0　序文

2026年3月11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、「協同組合の理念に基づき、組合員の皆さまの健康やゆとりある生活を支え、人と人とのつながりを大切にしながら、組合員の意見をもとに所得向上に努める」という基本方針のもと、「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」の提供を通じた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。

三浦市農業協同組合

Ⅰ.取組状況

1　組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

（1）金融商品

- 当組合は、貯金等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な金融商品を、ライフスタイルの変化等に合わせて提供します。
- 組合員・利用者の皆さまに提供する金融商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた金融商品を提供しています。
- なお当組合は、投資性金融商品の組成に携わっていません。

Ⅰ.取組状況

1　組合員・利用者への最良・最適な金融商品、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、組合員・利用者の皆さまの安定的な生活設計や総合保障の提供に貢献するため、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
- 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。
- 総合満足度は令和７年３月末時点で100.0%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、お客さま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。

JA共済 総合満足度（令和6年度）

総合満足度	100.0%

※当組合の共済事業をご利用いただいた組合員・利用者様を対象にアンケートを実施。
※総合満足度は、6段階評価で「とても満足＋満足＋やや満足」の割合。

共済種類の新契約件数（令和6年度）

共済種類	契約件数
生命総合共済	71件
建物更生共済	102件
自動車共済	2,817件

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

- 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、貯金等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。
- 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・タブレット端末等を活用し分かりやすい情報提供を実施します。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 共済仕組み・サービスのご提案

- 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、タブレット端末による「提案機能」や「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」の交付を通じて組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を適切に把握しております。
- 組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に基づき、訪問時のご家族同席や丁寧な説明、意向確認の徹底により、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

- 当組合は、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」に基づき、分かりやすい情報提供を徹底することを基本としています。
- 情報提供にあたっては、パンフレットやタブレット端末を活用し、複数の共済仕組みを並べて比較できる資料や画面を提示することで、選択しやすい環境を整えています。
- 契約概要や注意喚起情報などの重要事項を、図表や具体例を用いて分かりやすく説明し、組合員・利用者が十分に理解できるよう努めています。
- 公的保険制度やライフプランに関する情報も併せて提供し、総合的な判断ができるよう支援しています。

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

③　契約締結時の対応

- 当組合では、タブレット端末による「提案機能」や「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」の交付を通じて、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を確認しています。
- 契約締結時には、意向確認を徹底し、保障内容をご理解いただけるよう丁寧な説明を行っています。

④　高齢者対応

- ご高齢の組合員・利用者の方については、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、提案説明時、契約締結時には訪問時のご家族同席を徹底するなど、よりきめ細やかな対応を行っております。
- 高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和６年度は82.8%となりました。
- なお、令和７年度から新たに「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しし、ご契約者さま・被共済者さまだけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。

⑤　保障加入時における費用負担

- 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　組合員・利用者本位の各種手続きや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ご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アフターフォローを実施しております。
- 将来、ご自身によるお手続きが困難になった場合の備えとして、「指定代理請求人」にご家族を指定いただくことをご案内しております（生命総合共済の場合）。
- 令和５年度からは支払い請求手続きの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向けて取り組んでおります。
- ご加入後も、「３Ｑ活動」により共済金請求忘れがないか確認し、「あんしんチェック」により加入内容の確認を実施するなど、適切な保障が提供できていることを確認しています。これらの取組みを通じて、組合員・利用者の皆さまに寄り添ったアフターフォローを継続的に行っています。

3Q活動（近況確認）（令和6年度）

3Q活動実施数	あんしんチェック実施数
250人	55人

3Q活動とは、組合員・利用者の皆さまに「感謝の気持ち（サンキュー）」をお伝えするとともに、「3つの質問（Question）」を通じて近況の確認や共済金等の請求忘れがないかを確認する活動です。
訪問による対面での3Q活動に加え、電話による「3Qコール」やオンライン面談など、非対面での方法も活用しながら、「安心」と「満足」をお届けしております。

4　組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

- 組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ、ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、迅速かつ公正な対応を行うことで業務改善に努めております。

5　利益相反の適切な管理

- 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」に基づき、適切に管理しております。
- 以下の観点で利益相反のおそれのある取引を類型化し、効率的に管理することで、遺漏なく利益相反取引を検知する体制を整えています。
  ①組合員・利用者の皆さまと当組合の間の利益が相反する類型
  （例：経済事業を利用する際の前提として、共済事業の利用を条件とする場合）
  ②特定の組合員・利用者の利益を他の組合員・利用者の皆さまの利益より優先する取引
  （例：接待・贈答を受け、または行うことにより、特定の取引先との間で一般的な水準から乖離した水準で取引を行う場合）

6　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・サービスの提供に精通した担当者を幅広く育てるため、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ニーズへの対応、的確な商品・保障・サービスの提供、堅確な事務の遂行を行うため、ＪＡバンク農業金融プランナーや生命共済ＪＡ審査員等の資格取得の支援等に取り組んでおります。