

I .取組状況

〈序文〉

2025年12月4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、「信頼」「貢献」「挑戦」の理念のもと、「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・利用者をはじめ、地域社会に住む皆さまの暮らしのパートナーであり続けるため「ひと・いえ・くるま」の生活総合保障を通じて、人それぞれの人生設計にお応えできる安心を提供し、皆さまの毎日の生活を生涯にわたりバックアップするための具体的な取組を実践しており、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。

ながさき西海農業協同組合

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) 信用の事業活動

- ・社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供することにより、お客様の最善の利益を追求いたしております。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、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。
- 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6年度末時点で94.5%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 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・利用者の皆様の金融知識・経験・資産状況・家族構成、ニーズや目的に応じて、貯金・ローン・年金・相続等の最良・最適な商品をご提案しております。特にご高齢の組合員・利用者に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるように丁寧なご説明を行っております。

I .取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(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、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスをご提案しております。

②情報提供

- ・ 組合員・利用者の皆さんに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を実施しております。

③契約締結時の対応

- ・ 保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施しております。

④高齢者対応

- ・ ご高齢の組合員・利用者の皆様に対しては、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、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行っております。
- ・ なお、令和6年度の親族関与割合は、95.9%となっております。

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・利用者の皆さんに分かりやすくご説明しております。
- ・ ご加入後も、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など組合員・利用者の皆さんに寄り添った取組みを実施しております。
- ・ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さんに手数料等はご負担いただいておりません。

I .取組状況

3 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がないように、「利益相反管理方針」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・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築しております。

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。