

2025年11月14日

お客さま本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について

- 当組合は、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、相互扶助の精神のもと、「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、地域社会に貢献し、お客さまの生活設計とニーズに応じた金融商品・共済仕組み・サービス等の提供を通じた、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（J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

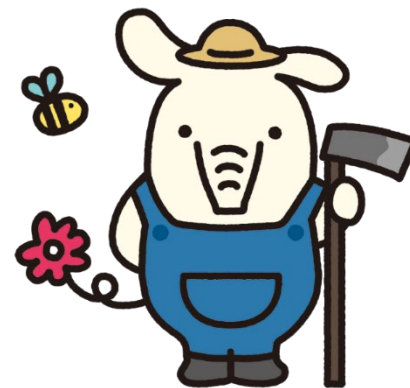
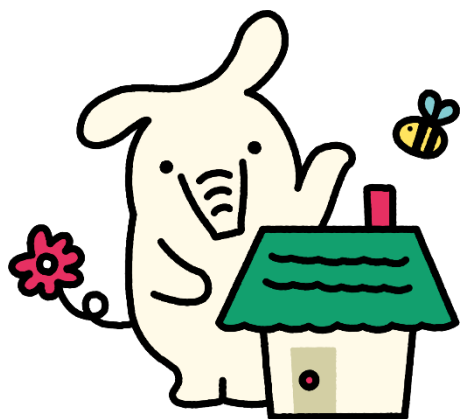
ほこた農業協同組合

I.取組状況

1 お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組みサービスの提供

(1) 信用の事業

- 当組合は貯金・ローン等をはじめとするお客さま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。また、お客さまに提供する商品は、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 お客さまへの最良・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、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障を通じて、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
- 当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は実施しておりません。
- 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について相互に連携しております。

I.取組状況


2 お客さま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、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良、最適な商品のご提案を行っております。特に、ご高齢のお客さまの皆さまに対しては、ご家族さま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・タブレット等を活用しわかりやすい情報提供を実施しております。特に、お客さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明しております。

**年金のお受取りは
JAほこたで！**

素敵な特典

特典1	年金振込ご成約プレゼント	
特典2	誕生月にプレゼントをお届け ※紅白饅頭またはキッチン洗剤セット	
特典3	定期貯金 店頭金利に上乘せ	
特典4	年金友の会活動 グラウンドゴルフ大会・親睦旅行など	
特典5	無料年金相談会の開催 社会保険労務士等が年金に関する相談を承ります	
特典6	年金請求書の作成・各種手続きのお手伝い	



I.取組状況

2 お客さま本位の提案と情報提供

(2) 共済の事業活動①

① 共済仕組み・サービスのご提案

- 3Q活動を通じた「あんしんチェック」を実施することにより、お客さま一人ひとりのご意向を的確に把握・確認したうえで、ご年齢や家族構成等をふまえ、加入目的・ライフプラン等に応じた最適な保障・サービスをご提案しております。

② 情報提供

- お客さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供にあたっては、分かりやすい説明に努めております。

③ 契約締結時の対応

- 契約締結にあたっては、お客さまに十分に補償内容をご理解・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。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまから手数料等はお負担いたいたっておりません。

I .取組状況

2 お客様本位の提案と情報提供

(2) 共済の事業活動②

④ 高齢者対応

- ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得・ご満足いただけるよう、ご契約時には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。

⑤ 各種手続きとアフターフォローの実施

- ご加入後も、3 Q活動を通じて、お客さまの近況確認やライフイベントに応じた必要な情報提供を行うことに努め、各種手続きの実施にあたっては、お客様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。

3 利益相反の適切な管理

- 当組合は、お客さまの皆さまへの商品・サービス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、お客さま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。

4 お客さま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 お客さま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、各種研修会や資格取得の支援を通じてお客さま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 お客さまの皆さまの声を活かした業務改善

- 当組合は、お客さまの皆さまからいただいた声を誠実に受け止め、お客さま本位の行動を組織として浸透することで、業務改善やサービスの向上に取り組んでおります。