

2025年10月20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 K P I 実績値の公表について

- 当組合は、「地域とともに歩む J A 柳川」の経営理念のもと、「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、私たちは、『持続可能な農業』の創出に挑戦し、豊かな地域社会の発展に『組合員』と『役職員』が共に貢献する J A を目指す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。

柳川農業協同組合

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組合員・利用者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ます。
- 組合員・利用者みな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、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

JAマイカーローン



©よりぞう

新車・中古車のご購入から
車検費用まで

JA教育ローン



©よりぞう

入学金・授業料はもちろん、お子様の
一人暮らしの家賃まで

JAリフォームローン



©よりぞう

住宅の増改築・改装・補修など、あなたの
リフォームを応援します！

JAローンはインターネットにて事前(仮)審査のお申込みができます！

詳しくはコチラ

マイカーローン・教育ローン・多目的ローン保証料引き下げ実施中！

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・利用者のみなさまへ「安心」と「満足」を届けるため、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対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。
- ・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て、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。
- ・総合満足度は令和7年3月末時点で93.7%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。

I.取組状況

2 組合員利用者本位の提案と情報提供②

(1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者のみなさまの金融知識・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。
- ご提案からご利用までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。
- 商品・サービスのご提案にあたっては、ご希望の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。



I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供②

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

(2) 共済の事業活動

① 共済仕組み・サービスのご提案

- ・ 組合員・利用者のみなさま一人ひとりに寄り添い、ご意向を把握したうえで、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組の提案を行うとともに、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、組合員・利用者のみなさまに十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、提案時から契約締結まで、真にご満足いただける丁寧な対応を行っています。

② 情報提供

- ・ 組合員・利用者のみなさまのニーズや目的に合わせて、最適な仕組みを選んでいただけるよう、適切かつ十分に情報提供することに加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供にも取り組んでいます。
- ・ 情報提供にあたっては、安心と満足をお届けするため、「3Q活動」を通じて組合員・利用者の皆さまの近況確認や現在のご契約内容の説明などにより、分かりやすく説明しております。

I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供② 【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

（2）共済の事業活動

③ 契約締結時の対応

- ・ ご契約に関する重要な事項や不利益な情報についてもご理解いただいたうえでご契約いただくため、重要事項説明書の説明・交付等を通じてご提案 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確認しております。

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、契約締結時にはご家族にもご同席いただくなど、ご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、きめ細やかな対応を行っています。
- ・ 高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和6年度末は76.8%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。

I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供② 【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

（2）共済の事業活動

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・利用者の皆さまに分かりやすくご説明しております。
- 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、安心と満足をお届けするため、「3Q活動」を通じて組合員・利用者の皆さまの近況確認や現在のご契約内容の説明をするなど組合員・利用者の皆さま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・利用者の皆さまに手数料等をご負担いただいております。

3Q活動

3Q活動は、組合員・利用者の皆さまに、「感謝の気持ち（サンキュー）」をお伝えし、3つの質問(Question)を通じて近況や共済金等の請求忘れの確認を行う「3Q訪問プロジェクト」として平成19年にスタートしました。

3 利益相反の適切な管理 【原則】3本文および（注）

- ・ 組合員・利用者のみなさまの商品選定、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、みなさまの利益を不当に害することがないよう「利益相反管理方針」および「JAバンク利用者保護等管理規定」に基づき適切に管理致しております。
- ・ 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。
- ・ 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）

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

【原則2本文および(注)、原則6(注5)原則7本文および(注)】

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、研修による指導や資格取得の推進を通じて、高度な専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し組合員・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。
- 組合員・利用者のみなさまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・仕組み・サービス等の提供ができるよう、職員の継続的・定期的な研修体制の充実を図り、みなさまのニーズに応えられる人材を育成しています。

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・利用者の皆さまの声を業務改善に活かすため皆さまからいただいた声を誠実に受け止め、保障の提供・サービスのさらなる向上に努める仕組みの推進、JA共済利用者満足度調査等を実施しております。