

2025年11月

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

富山市農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、持続可能な地域農業基盤と豊かで暮らしやすい地域社会の実現のもと、「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、農協の総合事業の特性を活かし、お客さまに寄り添い、安定的な資産形成に貢献するため、また、お客さまのニーズに応じた「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供により、豊かで安心して暮らすことのできる生活づくりに貢献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（J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

1. 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) 金融商品

お客さま一人ひとりのご意向をよく確認し、ニーズや目的を理解したうえで、お客さまの知識・経験や年齢等に配慮し、それぞれのお客さまに合った商品・サービスを提供できるよう、金融ミーティングや商品勉強会を随時開催しております。なお、当組合は金融商品の組成に携わっていません。

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまの日々の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年度で96.5%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。

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

J A 富山市ならではの総合事業を活かした幅広いサービス・お客さまに沿った提案を行い、お客さまへより多くの価値を届け、その中からニーズを的確に捉えた推進をしていくため、パンフレットやポスターを作成しわかりやすい説明を心がけています。また、インターネットバンキング、J A バンクアプリの普及及び利用促進のため、スマホ教室を開催しました。

(2) 共済の事業活動

①共済仕組み・サービスの提案にあたっては、1年に1回の近況確認・アフターフォローを行うことで、いつでも身近な存在としてお客さま一人ひとりに寄り添う活動を実施しています。

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わかりやすくご説明しております。

②情報提供にあたっては、各種商品パンフレット等を利用し、丁寧に重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を分かりやすく行っています。

③3Q訪問活動を通じて現在ご加入中の契約内容のご説明はもちろん、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、契約締結時にはご親族同席または、電話等での確認を行うなど、よりきめ細かな対応を行っております。

ご高齢者対応における親族等の同席および電話等による親族確認の割合は、令和6年度は89.8%となりました。

3. 利益相反の適切な管理【原則3本文および(注)】

お客さまへの商品選定や保障提案、情報提供にあたり、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」に基づき適切に管理しています。

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

【原則2本文および(注)、原則6(注5)原則7本文および(注)】

当組合は、お客さまから信頼され、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・定期的な研修の実施、資格取得の支援に取り組んでいく態勢を整備しています。

(※) 上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「[顧客本位の業務運営に関する原則](#)」(2021年1月改訂)との対応を示しています。