お客様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

2026年11月2日

お客様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

JAそでうらは、食と農を基軸として地域に根ざした共同活動を展開し、豊かな営農生活を築き、地域社会の貢献することを経営理念として掲げています。

当JAは、この理念のもと2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」（2024年9月改訂）を採択するとともに、組合員・利用者の皆さまの資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、取組方針の制定を実施しており、今回その取組状況を公表いたします。

また、上記とあわせ「お客様本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客様が選ぶ上で比較することのできる統一的な指標」（比較可能な共通ＫＰＩ」）も同時に公表いたします。

（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。

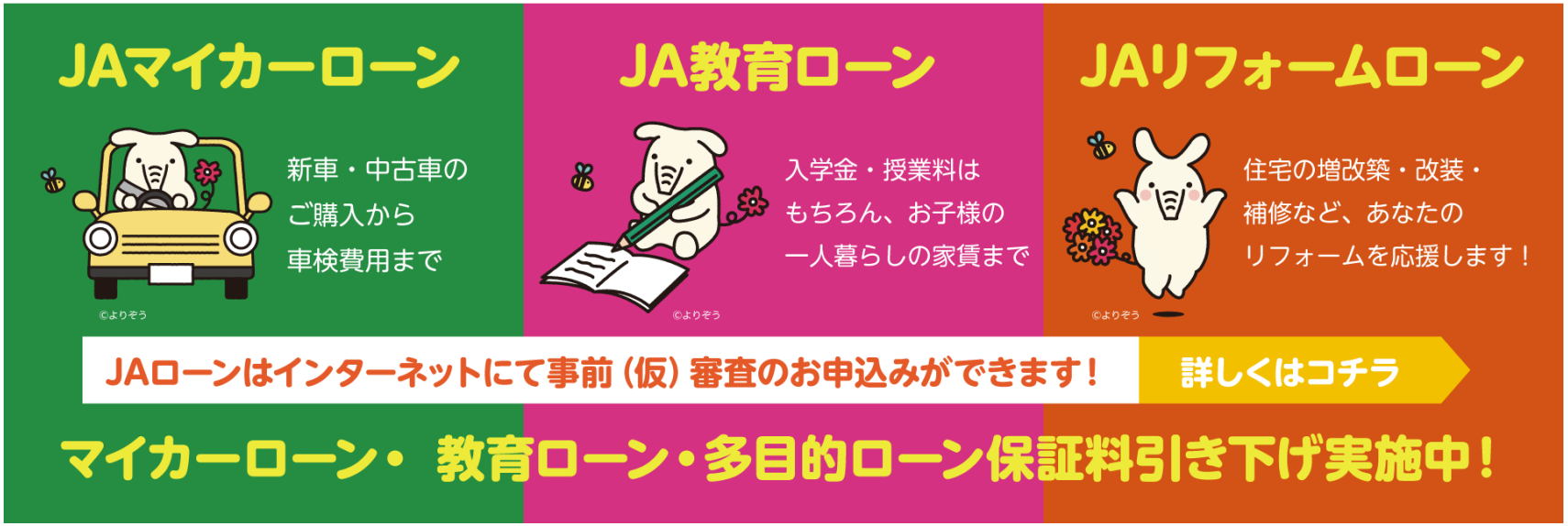
酒田市袖浦農業協同組合

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　【原則2、原則3、原則6、補充原則1～5本文および】

- 特定の投資運用会社に偏ることなく、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えし、それに見合った商品・サービスを提供することでお客さまの最善の利益を追求いたします。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　お客さまへの最適な商品提供

（2）共済仕組み・サービス　【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文および（注2、3、6、7）、補充原則1～5および（注）】

- 当組合は、「ひと・いえ・くるまの総合保障」として、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います。
- 市場性リスクのある共済仕組みは提供しておりません。
- ＪＡ共済満足度調査において、令和7年度活動実績における総合満足度は「95.9%」となっており、高い水準となっています。

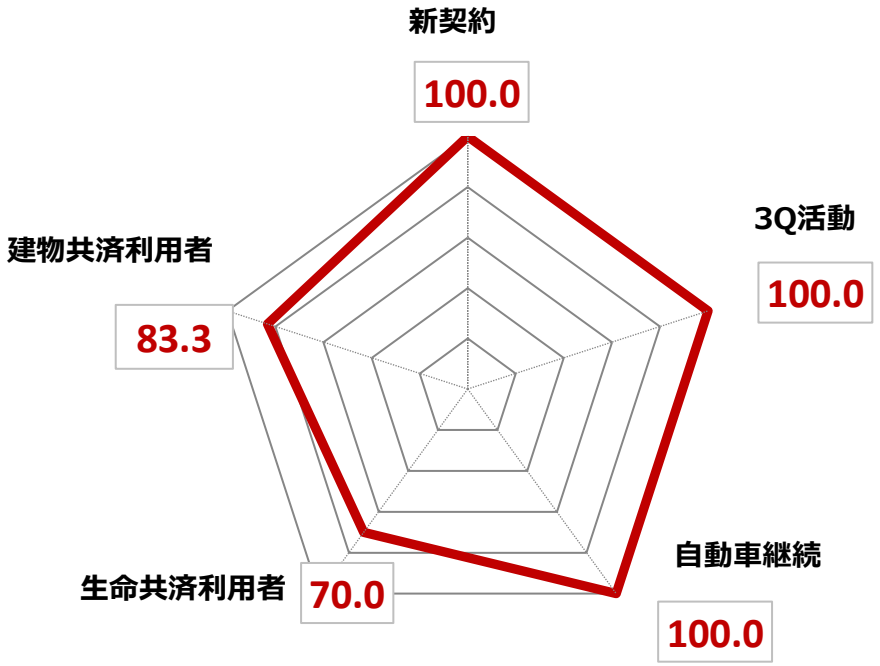
総合満足度

９５．９％

※総合満足度
JA共済全般に対する満足度

※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

【総合満足度　各調査内訳】

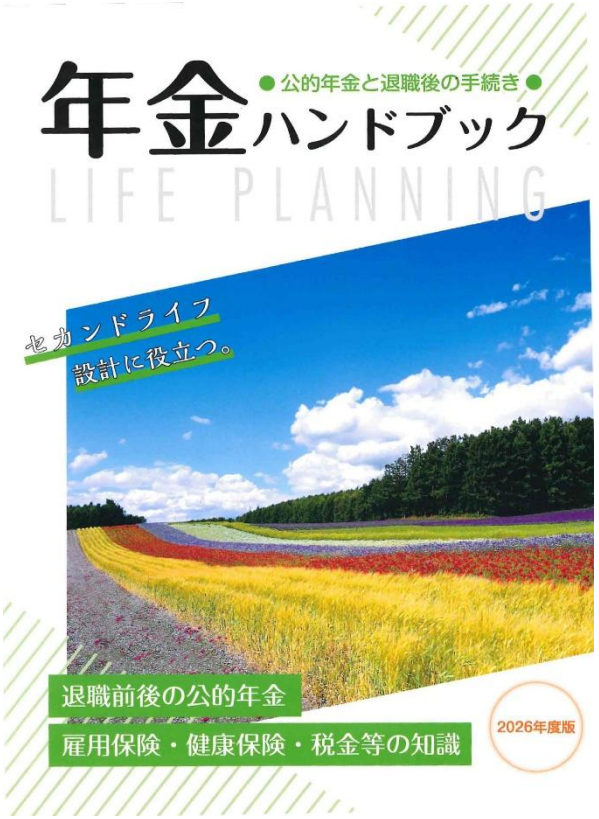


2　お客様本位の提案と情報提供

（１）信用の事業活動　【原則2本文および（注）、原則3、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）】

- 組合員・利用者の皆様の金融知識・経験・財産、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います。





2　お客さま本位のご提案と情報提供

（2）共済の事業活動 【原則2、原則3、原則4、原則5、原則6】

① 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を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案するとともに、お客様の利便性と満足度の向上を図るため、ペーパーレス・キャッシュレス手続きの普及拡大に努めております。

② 保障の加入にあたっては、お客様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を実施しております。

③ ご高齢のお客様に対しては、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。

- 高齢者対応における親族関与割合は、令和7年度は100.0%となりました。

④ 共済の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまに手数料等はご負担いただいておりません。

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情報提供にあたり、お客さまの利益を不当に害することのないように、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理します。

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）】

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、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ます。