2026年11月2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、経営理念である「地域社会と共生し、信頼と負託にこたえるＪＡ松山市」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・利用者の皆さまの多様化するニーズに沿った金融サービス、万全な保障の提供を通じ、地域社会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（ＪＡ共済連）が、共同で事業運営しております。

松山市農業協同組合

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ライフプランに応じたサービスの提供と相談機能の強化により、顧客満足度向上に努めており、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、金融商品の組成および市場性リスクを有する金融商品の提供は実施しておりません。









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、地域社会と共生し信頼と負託にこたえるため、組合員・利用者の皆さまの健康で豊かな生活づくりに貢献できるよう、寄り添った提案活動を通じ、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
- 増加する激甚災害から組合員・利用者の生命と財産を守るため建物更生共済の積極的な提案を行います。
- 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、組合員・利用者の皆さまの声や共済事業に関する各種情報を相互に連携し、共済仕組み・サービス向上に取り組んでおります。
- 当組合は、投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は行っておりません。





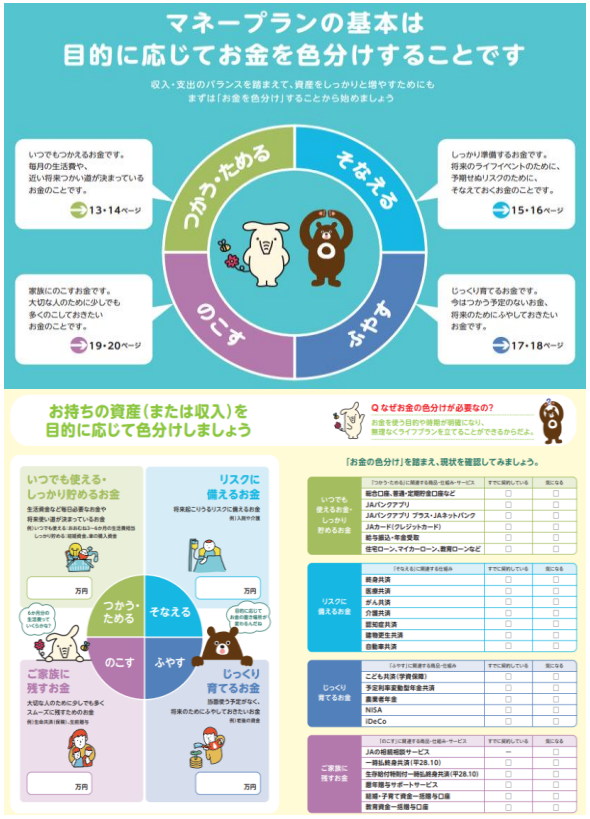
Ⅰ.取組状況

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・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、きめ細やかな接客と相談機能の強化により、属性・適合性を判断したうえで適切な商品・サービスのご提供に努めております。
・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を分かりやすく説明しているパンフレットやタブレット等を使用し、理解しやすい情報の提供を行っております。



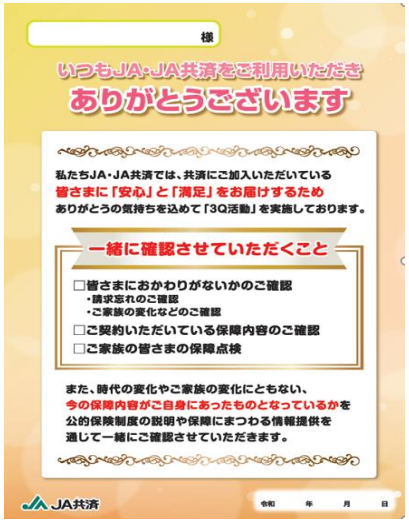




2　組合員・利用者本位の提案と情報提供

（２）共済の事業活動

- あらゆる潜在リスクを掘り起こし、広く組合員・利用者の皆様に、適切な商品・サービスの提供とニーズ把握を行っております。
- 保障の加入にあたっては、組合員・利用者皆さまのご意向を十分に確認したうえでパンフレット等を利用し、重要事項説明書（契約概要・注意喚起事項）についても分かりやすく丁寧な説明を行っています。
- 特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧で分かりやすいご説明、ご家族に同席いただく等、よりきめ細やかな対応を行っています。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。







3　利益相反の適切な管理

商品の選定、保障の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、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないように、「ＪＡバンク利用者説明管理規程」「利益相反管理規程」等を定め、管理規程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

組合員・利用者の皆さまにご満足いただけるような金融・共済の商品、サービスが提供できるよう、専門性の高い人材を育成するとともに、組合員・利用者の皆さまの信頼と負託に応える強い責任感をもって業務に取り組んでおります。

組合員・利用者本位の姿勢を徹底し、職員の専門的な知識向上、的確な金融商品・保障・サービスの提供ができるよう、資格取得の支援等にも取り組んでおります。

また、組合員・利用者の皆さまに、安心して満足いただける金融・共済の商品、サービスの提供を行うために、系統団体が行う集合研修や当組合主催の各種研修会・勉強会を通じ、職員の専門的知識向上につながるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築します。