

2026年10月22日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況の公表について

- 当組合は、「私たち」JA青森は、農と食を通して信頼でつながる地域づくりにより未来へ向けて成長し、組合員と地域住民から必要とされる「JAづくりをめざします。」という経営理念のもと、「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、組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた金融商品・サービスの提供や「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」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。

青森農業協同組合

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

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、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最良の共済仕組み・サービスを提供しております。

総合満足度は2026年3月末時点で95.2%となっており、高水準を維持しております。（県平均94.3%）

また、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）は提供しておりません。

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、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。

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、取引経験、資産の状況、取引目的、ニーズ等に応じて、貯金・ローン等の最良・最適な金融商品をご提案・ご提供しております。

特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご説明・ご契約時にご家族に同席いただくなどご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧な説明をしております。

金融商品・サービスのご提案にあたっては、取引目的、ニーズを確認したうえで、金融商品の比較や選択がしやすくなるようパンフレット・説明資料等を活用し、組合員・利用者にとって分かりやすい情報提供をしております。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な内容につきましては、丁寧な説明をしております。



JAバンク



©よりぞう



I.取組状況

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

組合員・利用者の皆さまに対して、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、最良・最適な保障・サービスをご提案しております。

ご契約にあたっては、主に保障設計書およびタブレット端末機の意向確認画面を使用して、組合員・利用者の皆さまの意向を的確に把握・確認したうえで、保障内容を十分にご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすく丁寧な重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施しております。

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等、きめ細やかな対応を行っております。

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丁寧なご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてご契約後も安心していただける3Q活動等のアフターフォローを実施しております。

なお、ご契約にあたり、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。

I.取組状況

3 利益相反の適切な管理

組合員・利用者の皆さまの金融商品選定・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、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、「利益相反管理方針」に基づき、適切に管理しております。

営業部門から独立した利益相反管理統括部署である総務部が、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。

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・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品、共済仕組み・サービス提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組み、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を構築しております。

当組合は、「組合員の日」や「地域座談会」「総代会」「ホームページ」を通じ、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善につなげております。