

2025年11月14日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況について

当組合は以下の経営理念のとおり「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」を公表いたします。

- J A 広島ゆたかは、農業振興を通じて、「食」と「農」と「緑」を守り、かけがえのない自然を次世代に引き継ぎます。
- J A 広島ゆたかは、地域のみなさまとともに生き、地域のみなさまとの共感の中で、心ふれあう地域づくりに取り組みます。
- J A 広島ゆたかは、高い倫理観と責任感を持ち、地域社会に貢献できる事業と組織作りに取り組みます。

当組合は以下のとおり、具体的な取り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。

● 営農・経済事業部門

農家生産者の高齢化と減少により主要産物であるかんきつ類の生産量が減少する中、「大長ブランド」としての産地を維持するために、農地の流動化、農作業支援の強化により耕作園地をできるだけ守り、トータル生産コストの低減に向けた低コスト・省力化につながる生産資材の提案に取り組みます。

● 信用事業部門

組合員・利用者の満足度向上を目的とした事業展開を図り、「農業と地域に貢献できる地域金融機関」として、より「便利」でより安心な J A バンクをめざします。この目標の達成に向け、信頼される J A を徹底的に追求した活動を展開し、収益力の向上と顧客基盤の拡充を図るとともに、事業推進体制の強化に取り組みます。

● 共済事業部門

J A 共済は、地域に根ざした農業協同組合の共済事業として、組合員等利用者一人ひとりのライフサイクルやライフスタイルに応じた「ひと・いえ・くるま」の生活総合保障を提供し、地域における満足度・利用度 No. 1 をめざします。



組合員と農協の二人三脚

J A 広島ゆたかのシンボルマークです。

これまでも、これからも、地域の組合員と共に農協は時代の伴走者であり続けます。

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。

広島ゆたか農業協同組合

1. 組合員・利用者への最良・最適な商品・仕組・サービスの提供

(1).営農・経済事業

農家生産者の高齢化と現象により柑橘類の生産量が減少し「大長ブランド」としての産地継続が懸念される状況にあります。農作業支援事業では収穫・家庭選別を中心に 23 軒のべ 49 回の依頼を受け対応し、離農を防ぐことに繋がっています。農作業省力化の一環として、ドローンを活用した薬剤散布を推進し、実施面積を拡大しています。

いじい温州、レモンについては、生産拡大を目標とし大苗の供給や苗木代の一部助成を実施しました。また、果樹経営支援対策事業（改植・新植）の取組等の生活センター策を実施・推進を図りました。

(2).信用事業

管内の過疎・高齢化が急速に進む中、幅広い年代の方々が目的に応じて選びやすい商品ラインアップを取り揃えることで多様なニーズにお応えし、最良・最適な金融サービスを提供することで、組合員・利用者の皆様に最善の利益を追求いたします。なお、当組合は、金融商品の組成にかかわっておりません。

JAマイカーローン	JA教育ローン	JAリフォームローン
 <p>新車・中古車のご購入から車検費用まで</p>	 <p>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</p>	 <p>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！</p>
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！		

(3).共済事業、仕組み、サービス、

- ・地域に根ざした農業協同組合の共済事業として、組合員等利用者一人ひとりのライフサイクルやライフスタイルに応じた「ひと・いえ・くるま」の生活総合保障を提供し、地域における満足度・利用度 No. 1となるよう仕組み・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 8 月末時点で 100%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。

【原則 2 本文および（注）、原則 3（注）、原則 6 本文および（注 2、3）】

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

ＪＡ広島ゆたかは組合員・利用者に寄り添えますよう以下の活動に取り組んでおります。

(1). 営農・経済部門の事業活動

営農指導面では、気象を含め地域を取り巻く環境変化を正確に捉え、現地講習会や営農座談会、出荷説明会を通じて、柑橘類をはじめとする各種農作物に対する適切な栽培指導を行っております。

ドローンを利用した農薬散布は水田では実用化しておりましたが、柑橘でも登録農薬の増加に沿って一部を導入・実用化したところです。

経済部門では、生産資材の価格高騰に歯止めがつかず、厳しい状況が続いています。トータル生産コストの低減に向け、営農販売部門との連携で、通常 年 3 ～ 4 回の施肥をするところですが、低コスト・省力化に繋がる年 1 回の施肥が可能となった「かんきつ一発肥料」の取扱いを令和 7 年 10 月より取扱いを開始しました。

(2). 信用の事業活動

組合員・利用者の満足度向上を目的とした事業展開を図り、「農業と地域に貢献できる地域金融機関」として、より「便利」でより安心なＪＡバンクをめざします。この目標の達成に向け、信頼されるＪＡを徹底的に追求した活動を展開し、収益力の向上と顧客基盤の拡充を図るとともに、事業推進体制の強化に取り組んでおります。

長く続いた日銀のマイナス金利政策から一転し、金利のある世界へ情勢が変化している中、6 年ぶりとなるキャンペーン定期貯金『ＪＡスポーツ応援定期貯金「勝ちＪＡけえ！ 2024」』を展開し、組合員や利用者さまの協力をいただきました。



(3). 共済の事業活動

① 共済仕組み・サービスのご提案

・共済仕組み・サービスの提案にあたっては、サンキューキャンペーンを通じて組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を適切に把握しております。

・組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に基づき、加入目的に応じた情報発信と補償提案に努め、最良・最適な共済仕組み・サービスを提案しております。

・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分かりやすくご説明しております。

② 情報提供

・『ＪＡ共済は、地域に根ざした農業協同組合の共済事業として、組合員等利用者一人ひとりのライフサイクルやライフスタイルに応じた「ひと・いえ・くるま」の総合保障を提供し、地域における満足度・利用度 No. 1 をめざします』に基づき、情報提供を実施しております。（経営方針の記載となっているため、取組方針の情報提供について記載ください。）

・情報提供にあたっては、パンフレット・携帯端末により、分かりやすく説明しております。

③契約締結時の対応

・補償充実を進めるとともに、ご契約の際には丁寧かつ分かり易い重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施すること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の同席をお願いするなどによりきめ細やかな対応を行っております。

・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。

3. 組合員・利用者本位の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、3Q活動を通じて適切な保障が提供できていることを確認、共済金等の請求勧奨を実施、健康増進情報等のサービスの提供をするなど組合員・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にご負担いただいております。

【原則2本文および（注）、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）】

4. 組合員・利用者の皆さまの声を生かした業務改善

・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、『目安箱』を各事業所へ設置し、意見や進言、各地区の事情などが当組合統括部署へダイレクトに伝わる仕組みを構築し、実施しております。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

5. 利益相反の適切な管理

・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、利益相反管理要領に基づき、適切に管理しております。

・営業部門から独立したリスク管理課を設定のうえ、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）

【原則 3 本文および（注）】

6. 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

J A 広島ゆたかは、組合員・利用者の多様なニーズに応えるため、満足していただけるサービスを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んでおります。

＜内部研修・資格制度＞

- ・J A 施肥マスター（対象：営農・経済担当職員）
- ・証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：共済担当職員）
- ・公的保証研修（対象：共済担当職員）
- ・共済契約税務研修（対象：共済担当職員）

＜取得を推奨する外部資格＞

- ・毒劇物取扱責任者（対象：営農・経済担当職員）
- ・危険物取扱乙 4 種（対象：営農・経済担当職員）
- ・証券外務員 1 種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：信用・共済担当職員）
- ・F P 2 級技能士（対象：信用・共済担当職員）

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、最適なサービスを提供できるよう各種研修会の機会の提供を継続し、職員育成の態勢を維持しております。

（※）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。