2026年11月13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、「人と自然の調和から新たな創造を」を理念とし、人を愛し、自然とふれあい、未来に向けて活力ある地域づくりに貢献するため、組合員・利用者の皆さまに寄り添った事業運営をしております。この理念のもと、「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・利用者の皆さまから選ばれ続けるＪＡを目指す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。
- また、上記とあわせ金融庁より各金融機関に対し公表が期待される「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さまが選ぶうえ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。

小山農業協同組合

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）信用の事業活動

【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本文および(注)】

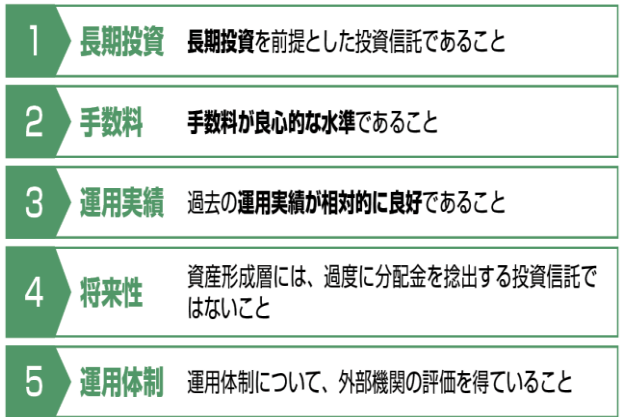
- 組合員・利用者の皆さまのライフイベントに伴うニーズの変化にお応えできるよう、貯金・ローン・投資信託をはじめとする各種金融商品の提供やJAバンクアプリ、ネットバンク等の利便性向上により最適なサービスを提供しております。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。
- JAバンク全体では商品新規導入を行う際は、第三者評価機関からの意見を伺いながら、お客様のニーズに合った商品を取入れ、パフォーマンスが芳しくない場合は取扱いを行わない等、定期的な商品ラインアップの見直しを行っております。それにより以下のように商品数が増減いたします。
- なお、組合員・利用者の皆さまの最善の利益の実現につながる取組みとして、金融商品を組成する投資運用会社との情報連携を開始しております。

＜投資信託の取扱い商品ラインナップ（2026年3月末時点）＞

カテゴリ	国内	海外
債券型	1 （前年度末：1）	4 （前年度末：4）
株式型	4 （前年度末：3）	10 （前年度末：5）
REIT型	1 （前年度末：1）	2 （前年度末：2）
バランス型	9 （前年度末：7）	

※　公社債投信は含んでおりません。

＜商品選定の考え方＞



JAバンクHP
https://www.jabank.org/sp/tameru/tousisintaku/select/

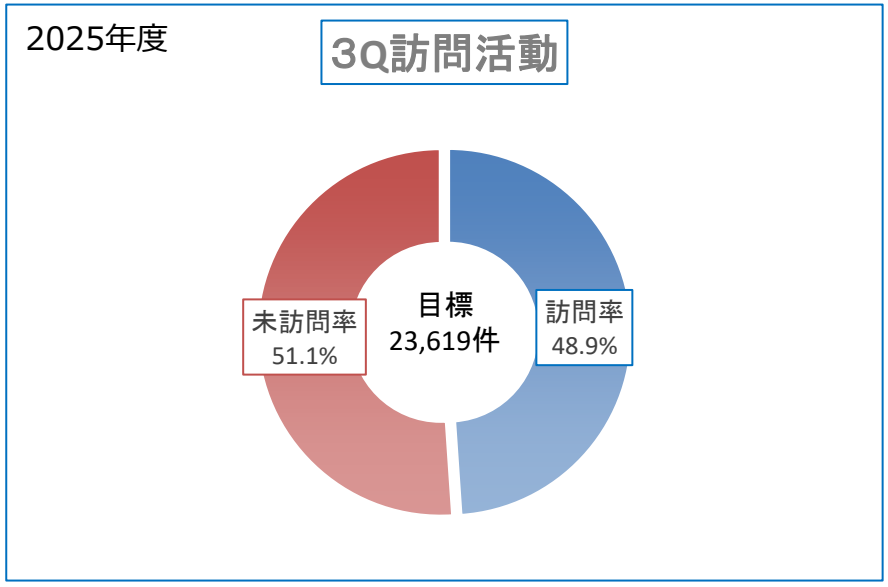
Ⅰ.取組状況

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

【原則２本文および（注）、原則3(注)、原則６本文および(注2、3)】

- 組合員・利用者の皆さま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。
- また、組合員・利用者の皆さまがＪＡといつでも繋がれるように、ＷｅｂマイページやＪＡ共済アプリ等のサービス提供にも努めております。
- ３Ｑ活動は、目標23,619件に対し達成率48.9%、Webマイページは、目標1,753件に対し登録率106.3%となっております。
  なお、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）の提供は実施しておりません。

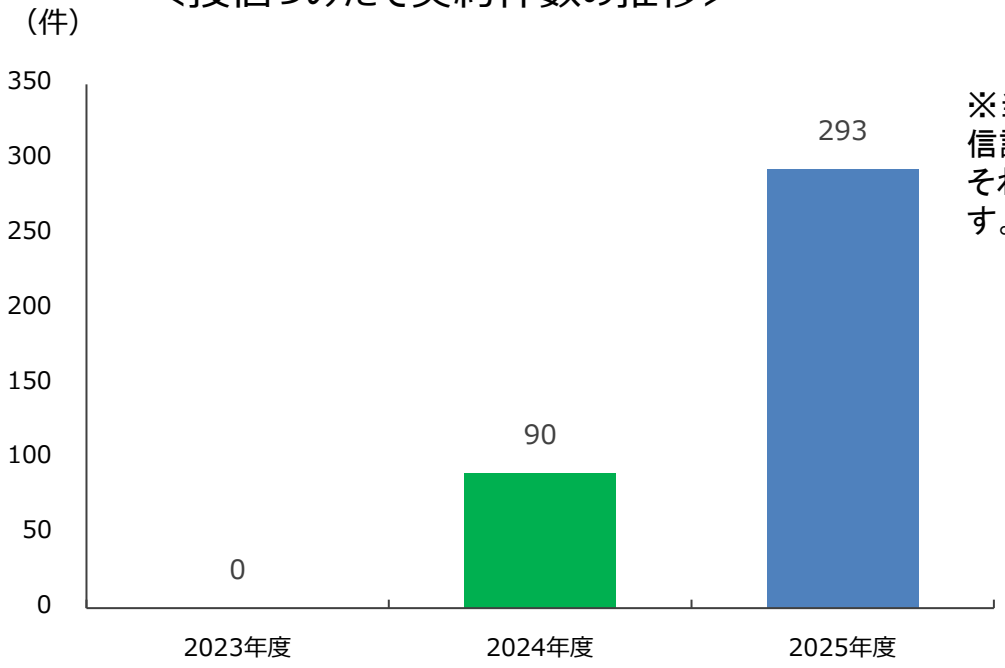


2　組合員・利用者本位の提案と情報提供①
（１）信用の事業活動

【原則２本文および（注）、原則５本文および(注１～５）、
原則６本文および（注１～７）】

- 組合員・利用者の皆さまとの対話を通じ、金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン、投資信託等、組合員・利用者の皆さまにふさわしい商品をご提案し、属性・適合性を判断したうえで販売します。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めて商品内容や当該商品のリスク内容など重要な事項は十分にご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。
- なお、「毎月分配型ファンド」は当JAの投信取扱開始時点で「JAバンクセレクトファンド」の対象外となっていることから販売実績はありません。

＜投信つみたて契約件数の推移＞



※当JAは2024年9月から投資信託の取り扱いを開始したため、それ以降の数値となっております。

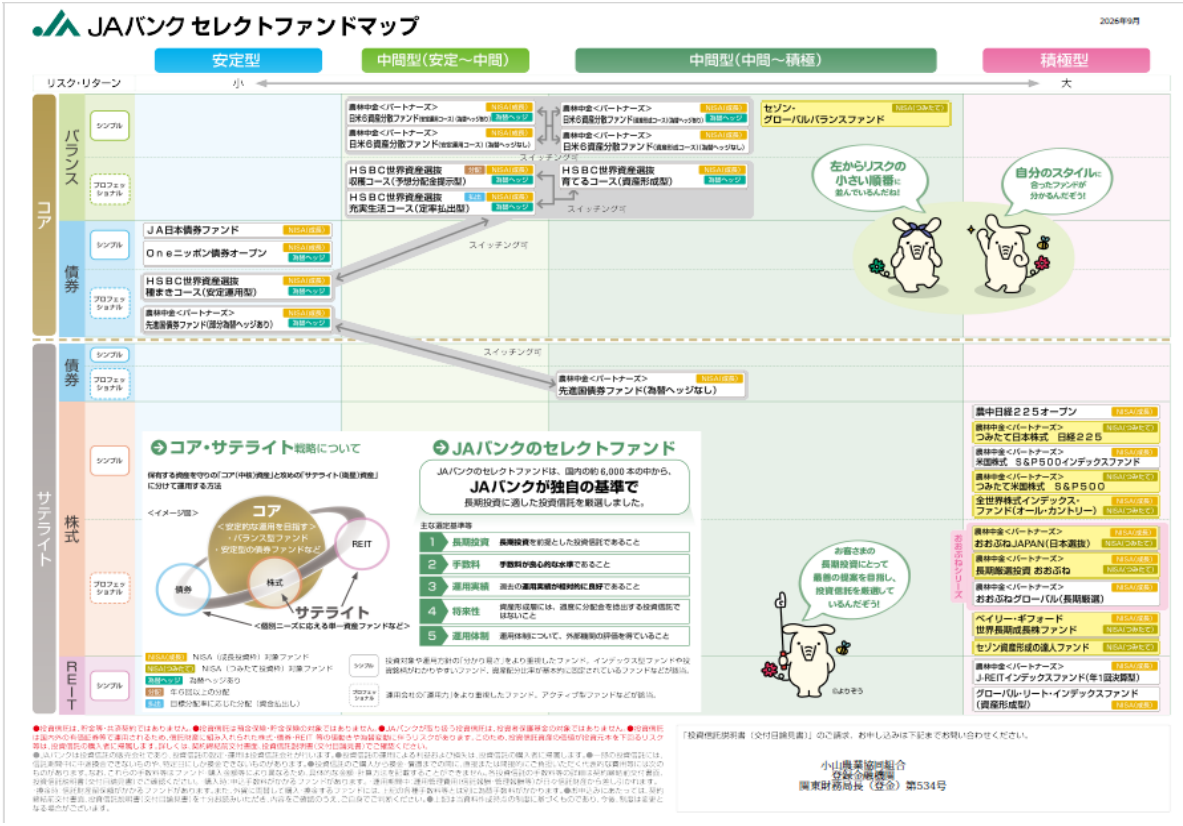
Ⅰ.取組状況

2　組合員利用者本位の提案と情報提供②

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1～７）】

（１）信用の事業活動

- 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の利用目的を十分に確認したうえで、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット・タブレット等を活用し手数料・費用等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報をご提供します。
- なお、2024年9月の投資信託事業導入当初から重要情報シートを導入しております。





2　組合員・利用者本位の提案と情報提供③

（２）共済の事業活動

【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）】

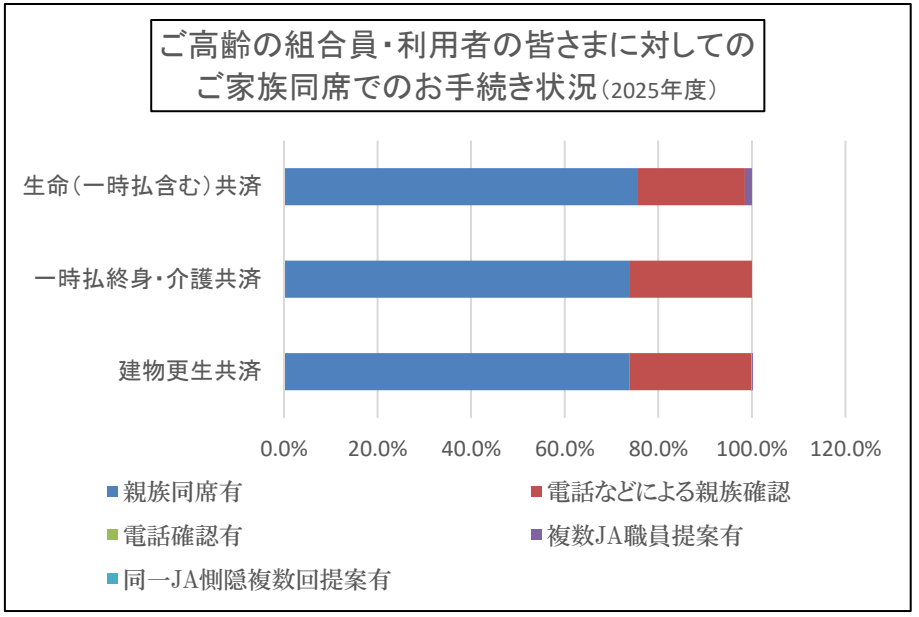
①組合員・利用者の皆さま一人ひとりのライフプラン・ニーズを確認し、リスク発生時の必要資金と各種公的保障を説明のうえ、丁寧な意向把握・意向確認を踏まえた最適な保障プラン・サービスをご提供します。

②保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向の確認を徹底し、保障内容を十分ご理解・ご納得いただけるよう、丁寧な重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を行います。

③特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より分かりやすい説明に努め、疑問点の解消を図り、ご契約時にはご家族にご同席頂くなど、安心してお手続きいただけるよう対応を行います。
なお、保障の加入にあたり、共済掛金のほかに組合員・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　組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実践

【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）】

当組合は、各種手続きの実施の際には組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を実践し、その後も安心していただけるよう定期的な接点づくりを通じたアフターフォローに努めます。





○万全な保障提供を通じた安心と満足をお届けするために、全契約者・組合員に対して３Ｑ活動・あんしんチェックにより、契約者一人ひとりのニーズに合った保障の提供を軸に、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障を提供し、デジタルマーケティング等を有効活用したアプローチを強化して活動に取り組んでいます。

4　組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

【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）】

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた『声（お問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情など）』を組合内で共有し、より良い対応ができるよう業務改善に取り組みます。

○3Q訪問を行った契約者・組合員に対してアンケートを実施し、ご回答いただいた皆さまの声を各会議体にてフィードバックをして共有しています。支店では、それを基により良い対応ができるよう改善に取り組んでおります。
総合満足度はR8.2月末時点で97.5%となっており、高水準を維持しております。

5　利益相反の適切な管理

【原則３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）】

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、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」等を定め、本方針に基づき適切に管理しています。

〇組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないよう、金融共済業務を行っていない企画管理部リスク統括課により、利益相反のおそれのある取引を特性し利益相反を管理しております。

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

【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、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・サービスを提供できるよう、職員に対する継続的・定期的な研修を実施するとともに、組合員・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、資格取得の支援に取り組んでおります。

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修会での機会提供等を通じて、継続的な職員育成に努めてまいります。

〇令和7年度に実施した研修会等　※抜粋
（LA：複合渉外Ⅰ、SS：共済窓口担当者）

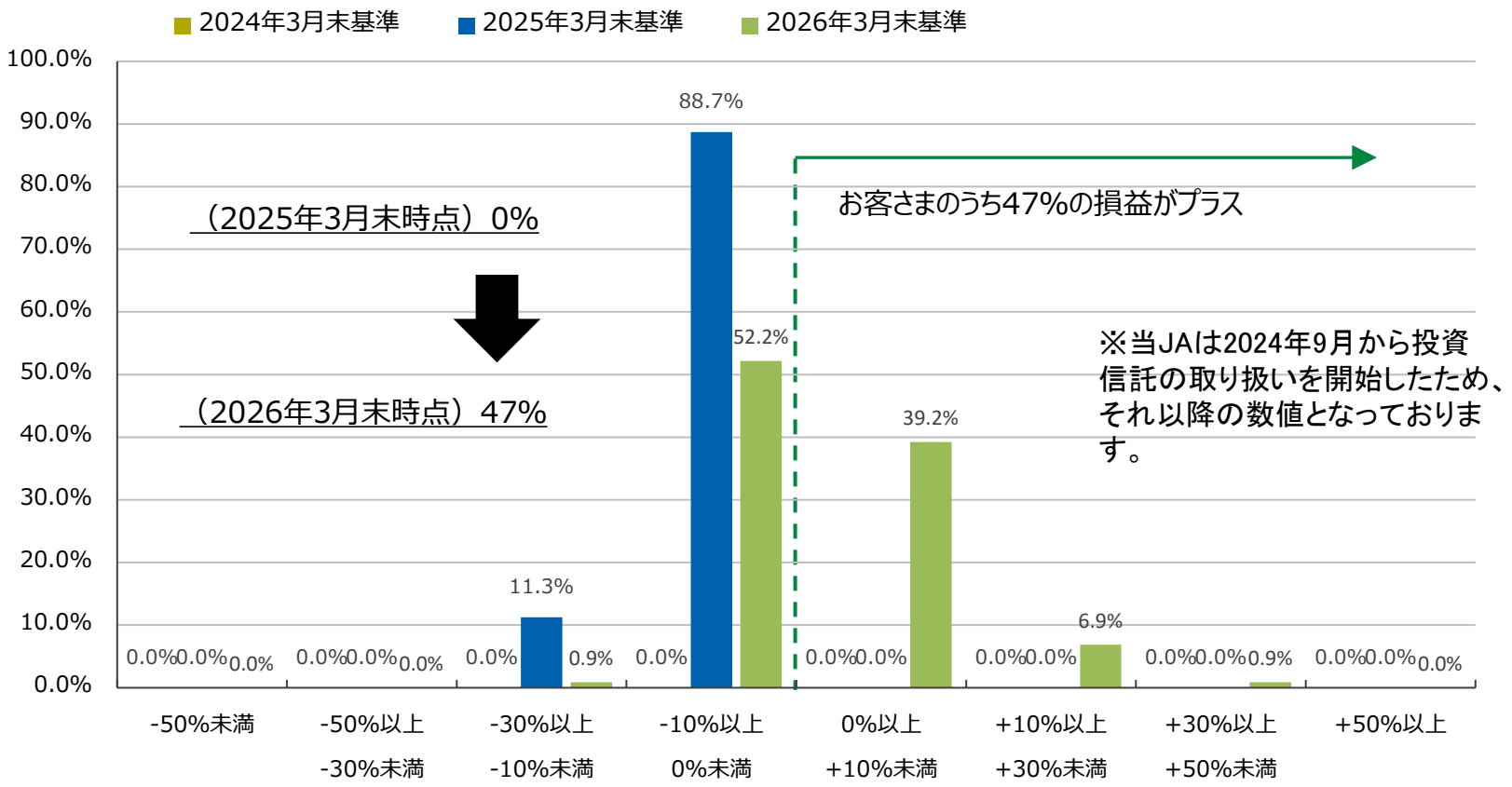
3月　・新任LA・SS認証制度研修
4月　・新任LA３Q活動研修、2年目以降LAステップアップ研修
　　・新任SS事務処理研修会・新任支店管理者研修会
5月　・2年目以降LA活動実践研修会・建物査定担当者研修会
7月　・全職員コンプライアンス研修会
8月　・ＳＳ共済税務研修会・ＳＳ自動車保障研究会

＜推奨資格＞
・生命共済審査員資格　・建物共済審査員資格　・自動車共済審査員資格　・年金アドバイザー　・JAバンクローンプランナー　・JAバンク農業金融プランナー　・JAバンク住宅ローンアドバイザー　・ファイナンシャルプランナー　・証券外務員　・損害保険募集人資格　など

Ⅱ.比較可能な共通ＫＰＩ

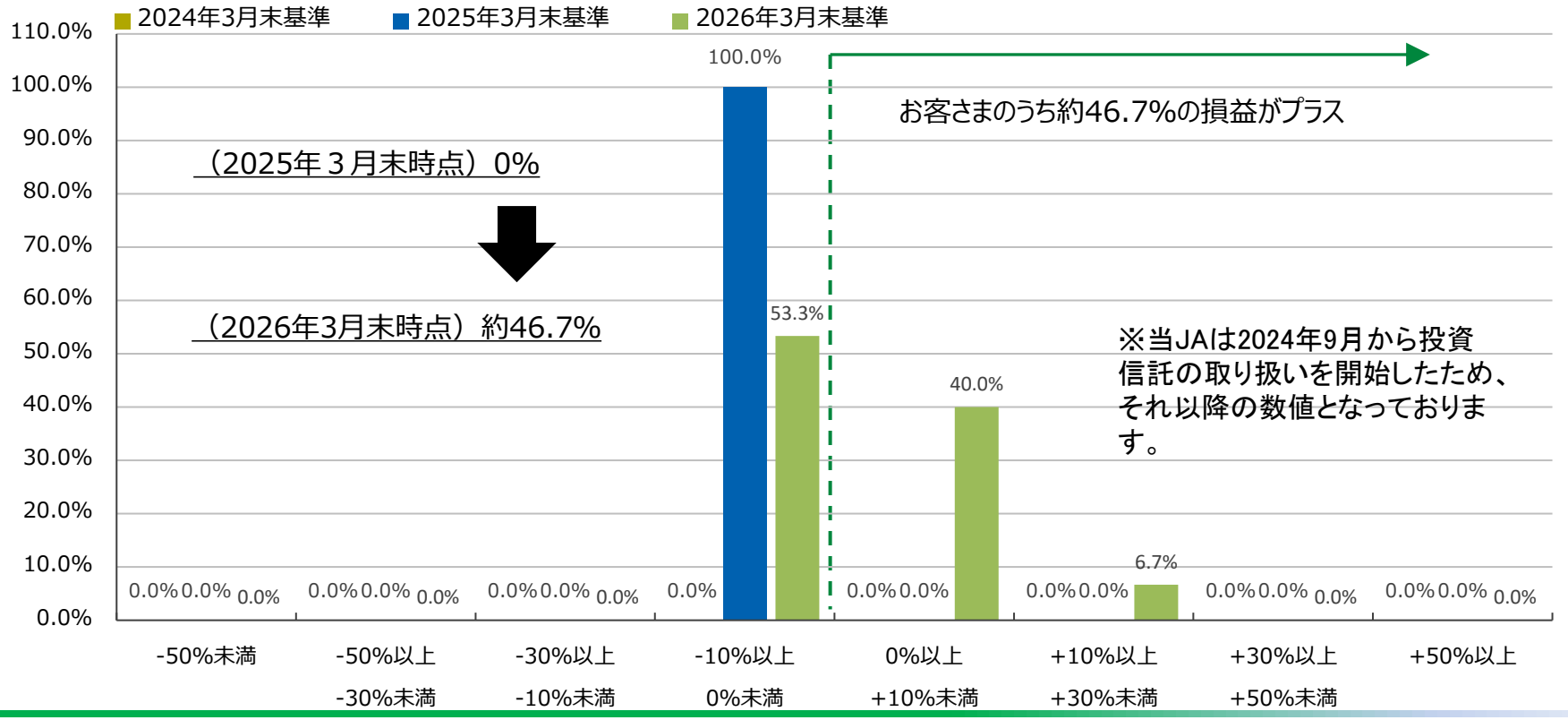
1　運用損益別顧客比率（投資信託）

- 「運用損益別顧客比率」は、組合員・利用者の皆様へ長期・分散投資やつみたて投資をご提案し、2026年3月末時点では全体の47%のお客さまの損益がプラスとなり2025年3月末と比較し大幅に増えましたが、投信取扱開始が2024年9月と全体的に運用期間が短いお客様が多いため、マーケットの影響により53%のお客様においては損益がマイナスとなっております。



1　運用損益別顧客比率（ファンドラップ）

- 2024年10月より取扱いを開始しておりますJAバンク資産運用サービス（ファンドラップ）の「運用損益別顧客比率」は、2026年3月末時点で全体の46.7%の組合員・利用者の損益がプラスとなりましたが、マーケットの影響により約半分の割合のお客様において損益がマイナスとなっております。
- 継続的なアフターフォローにより、組合員・利用者の目標達成に向けて丁寧な説明、必要なサポートを実施しております。

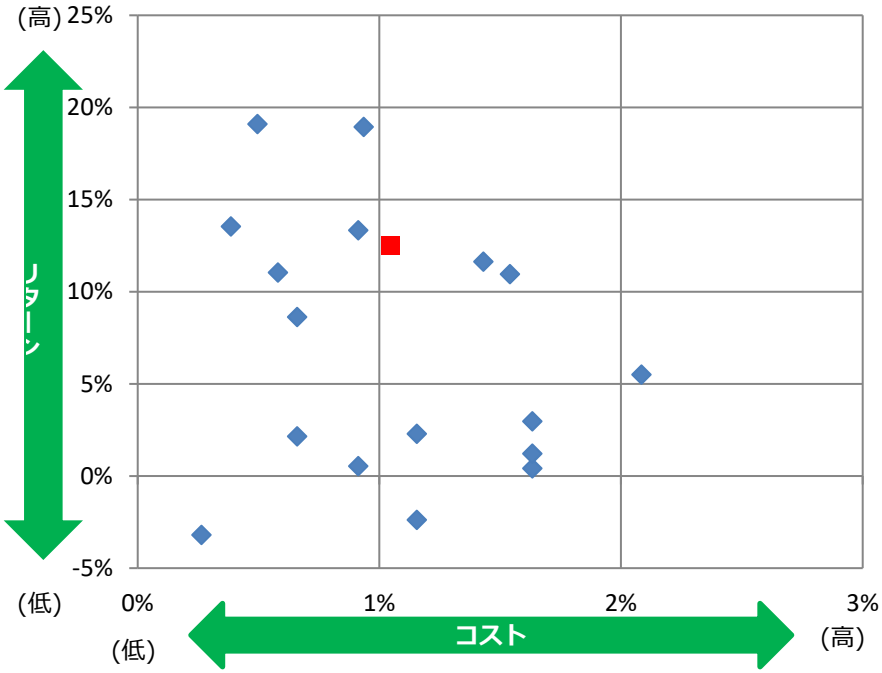


Ⅱ.比較可能な共通ＫＰＩ

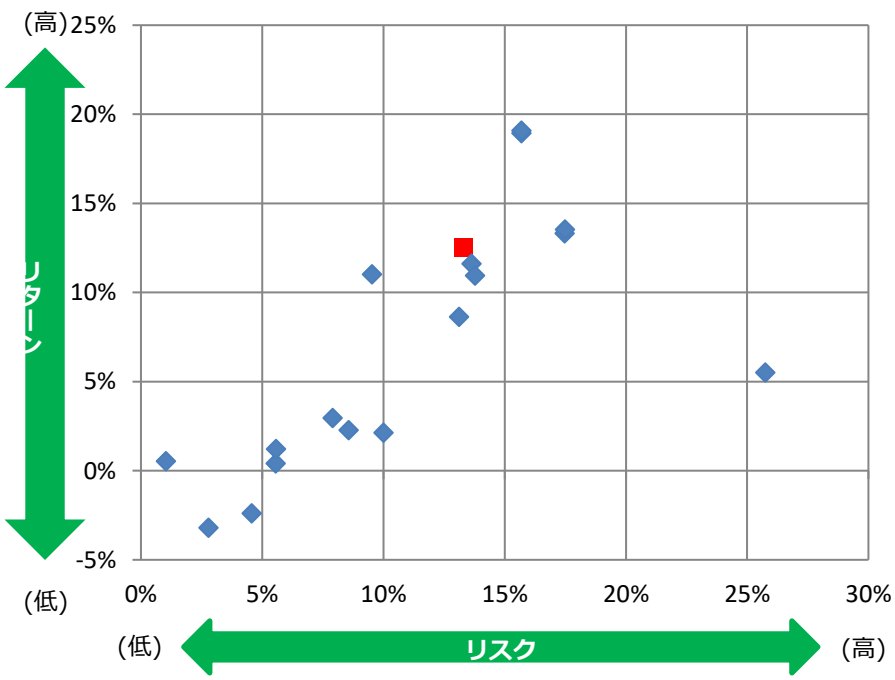
2　投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（1/2）（2026年３月末）

- ＪＡバンクでは、取扱うファンドの運用実績を組合員・利用者本位の業務運営の観点に基づきチェックし、運用実績が優良なファンドを選定しております。
- 2026年3月末時点の預り残高上位20銘柄の平均コスト1.05%、平均リスク13.31%に対して、平均リターンは12.52%でした。

＜預り残高上位20銘柄のコスト・リターン＞



＜預り残高上位20銘柄のリスク・リターン＞

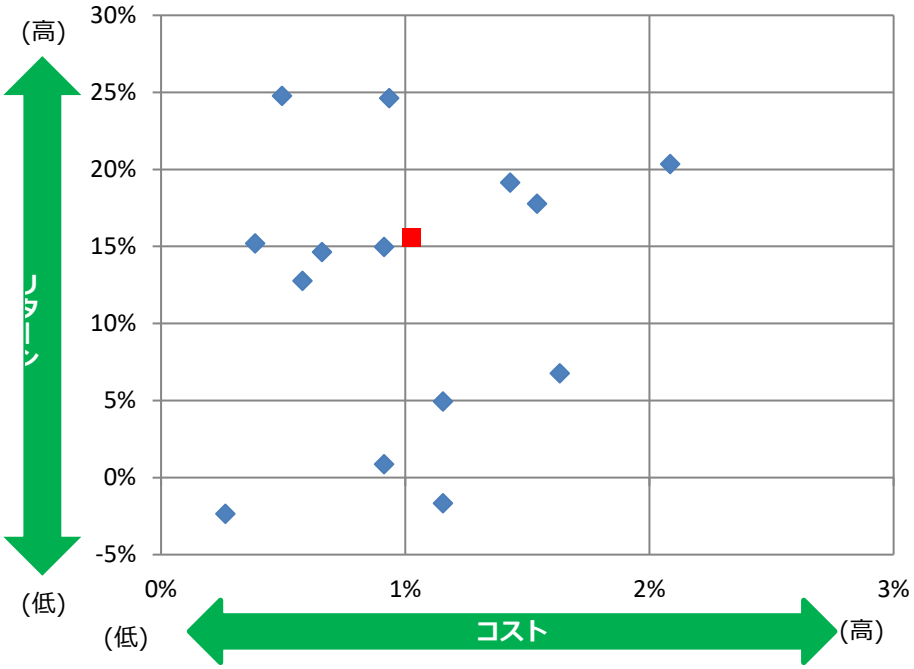


※各ファンドのコスト・リスク・リターンは、13ページに掲載しております。
※赤い点は平均値を示しています。

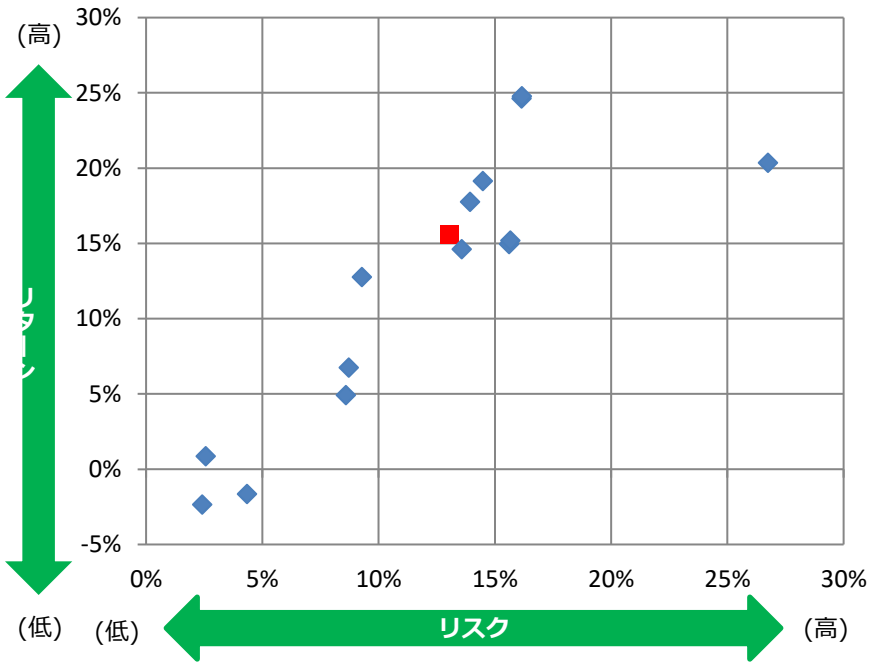
2　投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（2/2）　（2025年３月末）

- 2025年3月末時点の預り残高上位20銘柄の平均コスト1.03%、平均リスク13.06%に対して、平均リターンは15.61%となりました。

＜預り残高上位20銘柄のコスト・リターン＞



＜預り残高上位20銘柄のリスク・リターン＞



※各ファンドのコスト・リスク・リターンは、14ページに掲載しております。
※赤い点は平均値を示しています。

Ⅱ.比較可能な共通ＫＰＩ

3　投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（1/2）（2026年３月末）

	ファンド名	運用会社	リターン（年率）	リスク（年率）	コスト全体
1	米国株式　S&P500インデックスファンド	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	18.94%	15.69%	0.94%
2	つみたて米国株式　Ｓ＆Ｐ５００	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	19.09%	15.70%	0.50%
3	日米６資産分散ﾌｧﾝﾄﾞ(資産形成コース)	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	2.28%	8.56%	1.16%
4	HSBC世界資産選抜　育てるｺｰｽ(資産形成型)	HSBCアセットマネジメント㈱	2.97%	7.91%	1.63%
5	長期厳選投資　おおぶね	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	11.63%	13.63%	1.43%
6	ＨＳＢＣ世界資産選抜　充実生活コース（定率払出型）	HSBCアセットマネジメント㈱	0.42%	5.55%	1.63%
7	農中日経２２５オープン	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	13.33%	17.47%	0.91%
8	セゾン・グローバルバランスファンド	セゾン投信（株）	11.04%	9.52%	0.58%
9	つみたて日本株式　日経２２５	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	13.54%	17.49%	0.39%
10	ベイリー・ギフォード世界長期成長株ファンド	三菱UFJアセットマネジメント（株）	5.51%	25.75%	2.08%
11	Ｊ－ＲＥＩＴインデックスファンド（年1回決算型）	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	2.15%	10.01%	0.66%
12	セゾン資産形成の達人ファンド	セゾン投信（株）	10.96%	13.78%	1.54%
13	おおぶねグローバル（長期厳選）	農林中金バリューインベストメンツ（株）	8.63%	13.12%	0.66%
14	日米６資産分散ﾌｧﾝﾄﾞ(安定運用コース)	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	-2.38%	4.57%	1.16%
15	ＪＡ日本債券ファンド	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	-3.20%	2.78%	0.26%
16	One二ッポン債券オープン	アセットマネジメントOne（株）	0.54%	1.03%	0.91%
17	HSBC世界資産選抜　収穫ｺｰｽ(予想分配金提示型)	HSBCアセットマネジメント㈱	1.22%	5.57%	1.63%
18					
19					
20					
	残高上位20ファンドの残高合計／残高加重平均値		12.52%	13.31%	1.05%

※ 当指標は、設立から5年が経過したファンドを対象として、リターン・リスク・コストを算出して表示しております。

Ⅱ.比較可能な共通ＫＰＩ

3　投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（2/2）（2025年３月末）

	ファンド名	運用会社	リターン（年率）	リスク（年率）	コスト全体
1	米国株式　S&P500インデックスファンド	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	24.62%	16.15%	0.94%
2	日米６資産分散ﾌｧﾝﾄﾞ(資産形成コース)	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	4.93%	8.59%	1.16%
3	おおぶねグローバル（長期厳選）	農林中金バリューインベストメンツ（株）	14.63%	13.58%	0.66%
4	HSBC世界資産選抜　育てるｺｰｽ(資産形成型)	HSBCアセットマネジメント㈱	6.76%	8.71%	1.63%
5	長期厳選投資　おおぶね	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	19.14%	14.48%	1.43%
6	日米６資産分散ﾌｧﾝﾄﾞ(安定運用コース)	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	-1.66%	4.34%	1.16%
7	農中日経２２５オープン	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	14.96%	15.62%	0.91%
8	つみたて米国株式　Ｓ＆Ｐ５００	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	24.77%	16.16%	0.50%
9	ベイリー・ギフォード世界長期成長株ファンド	三菱UFJアセットマネジメント（株）	20.35%	26.74%	2.08%
10	ＪＡ日本債券ファンド	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	-2.36%	2.41%	0.26%
11	Oneニッポン債券オープン	アセットマネジメントOne（株）	0.87%	2.57%	0.91%
12	セゾン資産形成の達人ファンド	セゾン投信（株）	17.77%	13.93%	1.54%
13	セゾン・グローバルバランスファンド	セゾン投信（株）	12.76%	9.29%	0.58%
14	つみたて日本株式　日経２２５	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	15.19%	15.67%	0.39%
15					
16					
17					
18					
19					
20					
	残高上位20ファンドの残高合計／残高加重平均値		15.61%	13.06%	1.03%

※ 当指標は、設立から5年が経過したファンドを対象として、リターン・リスク・コストを算出して表示しております。