

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について

J A対馬は、基本理念として「人と自然を大切にし、社会の発展と豊かな暮らしの実現に貢献します。」を掲げ、「みなさまから信頼される J A、地域から必要とされる J A、社会に誇れる J A」を基本姿勢としております。

この基本理念および基本姿勢のもと、「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商品・サービスや「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（J A共済連）が、共同で事業運営しております。

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

- ・社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、勤労世代から高齢者までの幅広い利用者のライフステージ及びニーズに応じた商品・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。

(2) 共済仕組み・サービス

- ・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。
- ・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6年度末時点で95.8%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。

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、丁寧に説明を行うとともに、ご家族も含め十分ご納得いただけるように丁寧なご説明を行っております。

(2) 共済の事業活動

- ・共済仕組み・サービスの提案にあたっては、お客さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、保障設計書を用いて分かりやすくお伝えするとともに、重要事項説明（契約概要・注意喚起）を必ず実施し、ご確認いただきたい事項や不利益情報を分かりやすく説明しております。
- ・各種公的保険制度等について、チラシなどの説明用資材を用いながら、分かりやすい情報提供に努めています。
- ・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、提案説明時や契約締結時にはご家族にもご同席いただくなど、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6年度は99.0%となりました。
- ・各種手続きに際しては、お客さまに分かりやすいご説明を常に心掛けるとともに、アフターフォローとして、共済金の請求漏れの確認や、現在ご加入の保障内容の点検など、3Q活動やあんしんチェックにも積極的に取り組んでおります。
- ・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のご負担いただいております。

3 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、「利益相反管理方針」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

- ・組織内研修や資格取得支援による職員の専門性向上を通じ、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築しております。
- ・また、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）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組んでおります。