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

2026年11月

2026年11月24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、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ＪＡ、地域から必要とされるＪＡ、社会に誇れるＪＡ」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（ＪＡ共済連）が、共同で事業運営しております。

対馬農業協同組合

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

社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えし、それに見合った商品・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いたします。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

・当組合は、基本理念および基本姿勢の実践を通じて、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。

・日常生活事故による被害の損害賠償請求にかかる弁護士費用などの負担に備えられるよう、自動車事故において「日常生活事故弁護士費用保障特約」を新設しております。また、保障漏れの防止を図るため、建物更生共済において自動保障となる工作物の範囲を拡充しております。

・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10月末時点で96.0%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、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。

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、貯金・ローン・年金・相続等の最良・最適な商品をご提案します。特にご高齢の組合員・利用者に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるように丁寧なご説明を行います。

（２）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、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。

②　情報提供

各種公的保険制度等については、チラシなどの説明用資料を用いながら、分かりやすい情報提供に努めています。

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

③　契約締結時の対応

保障設計書・各種チラシの説明を通じてご提案した共済仕組み・サービスが組合員・利用者のみなさま一人ひとりのご意向に沿ったものであるかを確認しています。

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等の同席の割合は100%となりました。

・なお、「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しすることで、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。

⑤　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」にご家族ほ指定いただくことをご案内しております。

・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、アフターフォローとして、共済金の請求漏れの確認や、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はご負担いただいておりません。

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。

・営業部門から独立したリスク管理担当を総務部に配置し、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）

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

① 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。

② 組合員・利用者の皆さまの声を活かした業務改善

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「情報共有報告書」を制定し、役員ならびに関係部店職員との情報共有に努めております。