

〈序文〉

2025年11月19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 K P I 実績値の公表について

【経営理念】

大切な農と、豊かな自然を守り、未来につなぎます
皆様とともに歩み、つながりの中で、誰にも優しい地域づくりに取り組みます
高い倫理観と強い責任感を持ち、地域社会に貢献します

当組合は、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・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。

壱岐市農業協同組合

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

- 社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、組合員・利用者からより一層頼りにされるJAバンクを目指し、農業融資担当による出向く体制を維持し、ニーズに沿った資金提案により農業経営・生活を資金面からサポートしております。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

- 当組合は、組合員・利用者に寄り添い「ひと・いえ・くるま・農業」の万全な総合保障の提供を図るため、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94.9%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。

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・利用者の皆さまのニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・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、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行っております。また、非対面取引サービスの提供による利便性の向上にも取り組んでおります。

(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、組合員・利用者の皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施しております。
- 情報提供にあたっては、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年度末時点で91.6%となっております。
- 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、3Q活動やあんしんチェックを通じた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お負担いたしておりません。

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

- 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、職員の継続的・定期的な研修を実施しております。
- 当組合では、組合員全戸訪問を実施し、「利用者の声」を誠実に受け止め、業務改善に取り組んでおります。