

令和 6年 8月 1日
福岡八女農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

福岡八女農業協同組合（以下、当組合という）は、下記の経営理念と使命を掲げています。

【経営理念】

新時代を展望し、豊かな地域の個性を活かし、協同の輪を大きく広げ、統合JAにしかできない事業機能を備えた八女らしい自己完結型JAを実現する。

【使命】

JAふくおか八女は、農業者を核とした地域の人々とともに、恵まれた環境と多彩なる資源および情熱を礎に、健康な暮らしを追求することによって、地域社会の調和ある発展に貢献することを使命とする。

この経営理念と使命のもと、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、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況については、定期的に公表するとともに、より組合員・利用者本位の業務運営を実現するため、社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直してまいります。

注）共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）が、共同で事業運営しております。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」はJA共済連のホームページ（URL：<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>）をご参照ください。

1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供します。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供しています。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっていません。

(2) 共済仕組み・サービス

共済事業は組合員・利用者の様々な経済的リスクに対し、相互扶助の理念のもとに協同して備えていくという、高い公共性を持っています。

そのため、当組合は組合員・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、安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供していません。

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

(1) 信用事業の活動

- 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、ローン等の最良・最適な商品を提案します。特に、高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、家族も含めて理解いただけるようご丁寧に説明を行います。
- 商品・サービスの提案にあたっては、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認した上で、商品間の比較ができるよう、パンフレット等を活用し、わかりやすい情報提供を実施します。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

(2) 共済事業の活動

- 組合員・利用者の意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者に保障内容を理解していただき、満足いただけるようわかりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧な意向の確認を実施します。

- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧にわかりやすく説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者の家族も含め、納得・満足いただけるよう、契約時に家族にも同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- 組合員・利用者の意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分な情報提供に努めます。
- 組合員・利用者・地域住民の皆さまに「切れ目なく寄り添う」ことを基本コンセプトとし、ニーズに対応した保障提供に加え、健康増進、防災、再発防止等のサービス提供を中心とした、新たな付加価値の提供に取り組みます。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまに負担いただく手数料等はありません。

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施

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまにわかりやすい説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォロー（近況確認、共済金請求勧奨、事故受付等）を実施します。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（問合せ・相談・要望・苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。

5. 利益相反の適切な管理

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、本方針等に基づき適切に管理します。

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

当組合は、組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足いただける金融商品・仕組み・サービスを提供できるよう、商品提案・商品内容に関する勉強会の開催や資格取得の支援等通じて、高度な専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成して、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ます。

以上