

組合員・利用者本位の業務運営方針

制定 令和6年9月2日

筑紫農業協同組合

筑紫農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の経営理念を掲げております。

私たちは、食と農の大切さを次代へつなぎ
安全で安心な農畜産物の提供に努め
地域貢献活動を積極的に展開し
豊かなくらしと、元氣なふるさとづくりに取り組みます。

当組合では、この理念のもと、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、組合員・利用者みなさまの安定的な資産形成と、「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、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に資するよう、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

○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・ローン等をはじめとする各種金融商品の提供や、JAネットバンク、バンクアプリ等の利便性向上により最適なサービスを提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成には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、農業や生活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、加入内容の確認と世帯全体の保障点検によるニーズの把握とライフプランに沿った、最良・最適な「ひと・いえ・くるま」の総合保障と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）は提供しておりません。

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、ローン等の最良・最適な商品を提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

○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分かりやすい情報提供を行います。

(2) 共済の事業活動

○組合員・利用者のご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく最適な共済仕組みの提案を行うとともに、十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、ご満足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）を行います。

○提案時から契約締結までの各プロセスにおいて、ご意向の確認を丁寧に行います。

○ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者のご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。

○組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な共済仕組みを選んでいただけるよう、共済仕組みの特性等について、分かりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めます。

○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・利用者の皆さまにご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・利用者の皆さまに分かりやすいご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よう、定期的・継続的な情報提供、アフターフォロー（近況確認、共済金請求勧奨など）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（お問合せ・ご相談、ご要望、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、適切に管理する態勢を構築します。

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するとともに、資格取得の支援等に取り組むなど、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成等にかかる態勢を構築します。