

2025年10月31日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況

- 当組合では、「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、元気なふるさとづくりに取り組めます」との経営理念のもと、「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、組合員と地域のみなさまに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の具体的な取組を実践しており、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。

筑紫農業協同組合

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) 金融商品

- 組合員・利用者の皆さまのニーズや目的に応じて、貯金・ローン等をはじめとする各種金融商品を提供しております。
- 商品・サービスの提供にあたっては、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、パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を行っております。

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 【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文および（注2、3、6、7）、補充原則1～5本文および（注）】

- 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ております。
- 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。
- 共済事業については、当組合とJA共済連が共同で運営しており、組合員・利用者のご意見や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

- JAバンクアプリ、ネットバンク等の利便性向上により最適なサービスを提供すると同時に、フィッシング詐欺等の金融犯罪に対する注意喚起に取り組んでいます。
- 全店舗にタブレット端末を導入し利便性の向上に取り組んでいます。

(2) 共済の事業活動

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

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、保障設計書等を用いた意向把握・確認を通じて組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を適切に把握しております。
- 組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に基づき、ライフプラン等を踏まえた最良・最適な共済仕組み・サービスを提案しております。
- ニーズに合致したと思われる共済仕組み・サービスについては、重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施し、特にご確認いただきたい事項や不利益情報を分かりやすくご説明しております。

②高齢者対応

- 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っております。

（２）共済の事業活動

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

③情報提供

- ・ 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、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を実施しております。

④契約締結時の対応

- ・ 意向確認書による意向把握・確認の実施を通じて、ご提案した共済仕組み・サービスが組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に沿ったものであるか確認しております。
- ・ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

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

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

- ・ 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、3Q活動により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）を実施しております。
- ・ Webマイページの普及を通じて、インターネット上の各種手続き（契約内容の確認・払込証明書のデータ発行など）をご案内することで、組合員・利用者の皆さまの利便性向上に取り組んでいます。

I. 取組状況

4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1・2・4・5）】

- 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、業務改善に努めております。

5 利益相反の適切な管理

【原則3本文および（注）】

- 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ております。

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

【原則2本文および（注）、原則6（注5）原則7本文および（注）】

- 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ております。