

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

福岡市東部農業協同組合(以下、「当組合」という)は、下記の理念を掲げております。

【基本理念】

JA福岡市東部は、未来(あす)に向けて人と人のふれあいを大切にした、心豊かな地域社会づくりをめざします。

【経営理念】

1. 未来(あす)を築く地域づくり

「地域との共生により、組合員並びに地域の人々の期待と信頼に応えるJAづくりに取り組めます」

1. 未来(あす)を先取りした経営

「社会の変化に即応した健全な経営を確立し、未来(あす)を展望した事業活動に取り組めます」

1. 未来(あす)を担う人材育成

「チャレンジ精神を持った有用な人材を育て、働き甲斐のある職場づくりに取り組めます」

1. 未来(あす)を創造する都市型農業

「消費者とのふれあいを通じ、安全で良質な農産物生産に努め、魅力ある都市型農業の振興に取り組めます」

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・利用者の皆さまの安定的な資産形成と「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を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、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・利用者の皆さまへの最良・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いたします。

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おります。

なお、当組合は、投資性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・利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く様々なりスクに対して、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)は提供しておりません。

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

① 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・最適な商品をご提案します。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。

② 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実施します。特に、組合員・利用者の皆さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、ご理解いただけるよう丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活動

① 組合員・利用者の皆さま一人ひとり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、組合員・利用者の皆さま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)を実施いたします。

② 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。

③ ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族にもご同席いただく等、きめ細やかな対応を行います。

④ 組合員・利用者の皆さまのライフサイクルやライフスタイルに応じて、公的保険制度等の情報提供を行い、様々なりスクに対して安心して備えられるように、ご意向に沿った最適な保障提案をいたします。

⑤ 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やアフターフォローの実施

当組合は、各種手続の実施に当たっては、組合員・利用者の皆さまに分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を実施いたします。

(1)信用事業

口座残高の確認、振込等のお手続きを、JAバンクアプリやインターネットで可能とする等、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。

(2)共済事業

組合員・利用者の皆さまに最良の「安心」と「満足」を提供するため、ご契約後のフォローアップを実施しています。

ご契約いただいた後も3Q 訪問活動を通じて、共済金のご請求漏れやご契約関係者の確認、ライフイベント等の近況確認、また、ご加入中の保障や将来の保障推移等の説明を通じた「あんしんチェック」を行う等、組合員・利用者の皆さまの視点に立った対応を実施しております。

4. 組合員・利用者本位の「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、苦情等)」を誠実に受け止め、これからの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」に基づき適切に管理いたします。

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・仕組み・サービス提供できるよう、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めます。

また、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。