2026年10月30日
福岡市東部農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況の公表について

福岡市東部農業協同組合（以下、「当組合」）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 づくりに取り組みます」
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みます」
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みます」
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みます」

当組合では、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の具体的な取り組みを実践しております。ここに、その取り組み状況を公表いたします。 **【原則1本文および（注）】**

1．最良・最適な金融商品・共済仕組み・サービスの提供

【原則2本文および（注）、原則6本文および（注 1～5）】

（1）金融商品・サービス

- 各年代・ライフスタイルに合わせ、「期間限定特別金利定期貯金」や「年金受給者専用定期貯金」などの貯蓄商品、「マイカーローン」「住宅ローン」などの目的に応じたローン商品を提供しました。
- 共働き世帯の増加・住宅価格の高騰により連帯債務の住宅ローン利用者が増加したことを受けて、団体信用生命保険において従来よりも手厚い保障が可能となる連生タイプの取扱いを行いました。

- 年金相談会、ローン相談会、総合相談会（税務・法務など専門家を交えた相談会）を開催し、資産形成や生活設計に関する幅広いニーズに対応しました。
- 投資性商品は取り扱わず、安心・安全を重視した商品を提供しました。

（2）共済仕組み・サービス

- 外貨建てなど市場リスクを伴う共済仕組みは取り扱わず、生活や農業に根差した安心できる保障を提供しました。
- 共済事業につきましては、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お客さま情報等について相互に連携しております。

---

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

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

（1）信用事業

- 貯金やローン等のご案内にあたり、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た最良・最適な商品をご提案しました。
- 金利・手数料・返済条件など重要な項目は必ず書面で説明し、正しくご理解いただけるよう徹底しました。
- ご高齢の組合員・利用者の皆さまには、ご家族同席による契約内容の確認体制を整備し、安心してご利用いただけるよう配慮しました。

（2）共済事業

- 契約に至る各段階で契約概要や注意喚起事項を丁寧に説明し、ご意向を確認しました。その結果、「意向と異なる」といった苦情はなく、適正な契約締結につながりました。
- ライフサイクルに応じたシミュレーションや制度説明を行い、理解促進を図りました。
- パンフレットやシミュレーション資料を活用し、比較検討しやすい環境を整えました。
- ご高齢の組合員・利用者の皆さまには時間をかけて説明し、ご家族同席のもと安心して契約いただける体制を整備しました。その結果、「説明が分かりやすかった」「家族と一緒で安心できた」との声をいただきました。
- 就職・結婚・子育て・退職などのライフイベントに合わせ、公的保険制度や社会保障制度の情報も提供し、ご意向に沿った最適な保障をご提案しました。これにより、見直しや新規加入につながり、多くの満足の声をいただきました。
- 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ご負担いただいておりません。

---

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

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

（1）信用事業

- JA バンクアプリプラスやインターネットバンキングの利用促進により、利便性向上を図り、個人インターネットバンキングの利用登録者数は前年に対して 72%増加しました。

- JA バンクのホームページからお預入れやお引出し等の伝票を事前作成が出来るようになり、窓口でのお手続きが簡単・スピーディになりました。
- ローンチラシに QR コードを掲載し、Web 申込による迅速で利便性の高い手続きを推奨した結果、Web 経由での申込件数が増加しました。

（2）共済事業

- 3Q 活動（ご契約者さまへの訪問活動）を通じて契約内容の確認やライフイベントに応じた保障見直しを行い、未請求防止や保障不足の解消につなげました。
- 「あんしんチェック」により、保障の重複や不足を確認し、将来の保障推移を説明することで、利用者の皆さまの安心感向上を実現しました。
- Web マイページの利用促進により、ご契約内容の確認や入院・手術共済金等の請求、自動車共済の継続手続きなど、各種手続きについて利便性を向上しました。

---

4. 組合員・利用者本位の「声」を活かした業務改善

【原則 2 本文および（注）】

- 苦情や要望の受付窓口を明確化し、迅速かつ丁寧に対応しました。

---

5. 利益相反の適切な管理

【原則3本文および（注）】

- 組合員・利用者の皆さまへの商品選択や情報提供にあたり、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。

---

6. 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と体制整備

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

- 研修による指導や資格取得の奨励を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出来る人材を育成し、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ております。
- FP2 級資格の取得を支援し、2025 年度には新たに1名が取得、累計 86 名となりました。