

組合員・利用者本位の業務運営方針

制定 令和6年8月1日
筑前あさくら農業協同組合

筑前あさくら農業協同組合(以下、「当組合」という)は、下記の経営理念を掲げております。

【基本理念】

わたしたちは、人と豊かな水と緑を大切にし、食と農の共生をはかり安全・安心を提供する地域に根ざしたJAをめざします。

- 組合員および利用者の期待と信頼に応えます。
- 活力ある農業と豊かな暮らしを創造します。
- 事業・組織活動を通じて地域社会に貢献します。
- 都市との交流を深めます。

この理念のもと、組合員・利用者の皆様の生活設計とニーズに応じた商品・サービス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方針に資するよう、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全共連の「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・利用者の皆様の暮らしに合わせた商品・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・利用者の皆様に提供する商品は、特性やリスク等踏まえたうえで、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供いたします。
 - 組合員・利用者の皆様が気軽にご相談できる「出向く体制」の充実を図ります。
- 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・サービス

- 組合員・利用者の皆様が、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・良質な「ひと・いえ・くるま・農業」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、組合員・利用者の皆様一人ひとりに寄り添った活動に取り組めます。

(1) 信用の事業活動

○組合員・利用者の皆様の金融知識・経験・財産・ニーズや目的に合わせて、貯金・ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特に高齢の皆様に対しては、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。

○ご提案からご利用までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施いたします。

○商品・サービスのご提案にあたっては、ご希望の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・利用者の皆様が負担する手数料・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

○組合員・利用者の皆様一人ひとりに寄り添い、ご意向を把握したうえで、ライフプラン等に基づく最良な共済仕組みの提案を行うとともに、丁寧な意向把握・重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施し、組合員・利用者の皆様に十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、提案時から契約締結まで、真にご満足いただける丁寧な対応を行います。

○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説明するとともに、ご契約時にご家族の方にもご同席いただくなど、ご家族を含め十分ご納得・ご満足いただけるよう、きめ細やかな対応を行います。

○組合員・利用者の皆様のご意向・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、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。

○保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆様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

当組合は、組合員・利用者の皆様のご意向を把握し、分かりやすいご説明を心掛けるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるよう、ご加入後もご契約内容等について定期的・継続的な情報提供、アフターフォローを実施します。

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・利用者の皆様からいただいた、「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・コンプライアンスの遵守

当組合は、組合員・利用者の皆様の商品選定、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・利用者の皆様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。

また、あらゆる場面でコンプライアンスを遵守します。

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体制の構築

当組合は、組合員・利用者の皆様の信頼を獲得し、満足していただける金融商品の販売・推奨や共済仕組みを提供できるよう、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。

<内部研修・資格制度>

- 生命・建物・自動車共済審査員(対象:共済に従事する職員)
- ライフアドバイザー(対象:複合渉外職員)
- スマイルサポーター(対象:共済担当職員)
- 事務インストラクター(対象:共済担当職員)
- 農業金融プランナー(対象:融資担当職員)

<取得を推奨する外部資格>

- 2級FP技能士(対象:金融・共済担当職員)
- 年金アドバイザー3級(対象:金融・共済担当職員)
- 税務3級(対象:金融・共済担当職員)
- 相続3級(対象:金融・共済担当職員)
- 金融法務3級(対象:金融・共済担当職員)
- 金融AMLオフィサー(対象:金融担当職員)