

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

当組合は、以下のとおり、経営理念と使命を掲げております。

[経営理念]

新時代を展望し、豊かな地域の個性を活かし、協同の輪を大きく広げ、統合ＪＡにしかできない事業機能を備えた八女らしい自己完結型ＪＡを実現する。

[使命]

ＪＡふくおか八女は、農業者を核とした地域の人々とともに、恵まれた環境と多彩なる資源および情熱を礎に、健康な暮らしを追及することによって、地域社会の調和ある発展に貢献することを使命とする。

この経営理念と使命のもとに、「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・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「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組みを実践しており、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。

福岡八女農業協同組合

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

【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)】

(1) 信用の事業

- ・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しております。
 - ・組合員・利用者の皆様に提供する商品は、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。

The image is a colorful advertisement for JAマイカーローン. It features several circular illustrations with text bubbles. Top left: A man holding a tire, with a bubble saying 'カー用品に使えて便利!' (Convenient for car parts). Top right: A yellow car with a woman inside, with a bubble saying 'デーラーのローンからJAマイカーローンに借り換えちゃった!' (Switched from a dealer's loan to JA MyCarLoan!). Middle left: A woman on a phone, with a bubble saying '中古車でも使えるんだって!' (Used cars can also be used!). Middle center: A blue car with two people inside, with a bubble saying '俺も合宿免許で取ろう!' (I'll get my weekend license too!). Middle right: A person working on a green car, with a bubble saying 'JAマイカーローンは車検・修理でも使えるよ!' (You can also use it for vehicle inspection and repair!). Bottom left: A red car, with a bubble saying '残りかから借り換えの方がお得!' (It's more economical to switch when there's a remainder!). Bottom right: A person on a motorcycle, with a bubble saying '憧れのバイクに乗れる!' (You can ride your dream motorcycle!). At the bottom, there's a yellow banner with a cartoon character and the text 'JAバンク専用 マイカーローンのことなら JAのインターネットローン'.

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

(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リスクに対して、安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
- 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、団体信用生命共済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を新たに開始しております。
- 市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。
- 総合満足度は3月末時点で96.5%となっており、高水準を維持しております。
- なお、共済事業については、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顧客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①

【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）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、ニーズや目的に応じて、貯金・ローン・年金・相続等の最良・最適な商品をご提案します。特にご高齢の組合員・利用者の皆様に対しましては、ご家族も含めてご理解いただけるように丁寧なご説明を行っております。
- ・商品・サービスの提案にあたっては希望される商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえでパンフレット等を活用しわかりやすい情報提供を実施しております。



2 組合員・利用者本位の提案と情報提供②

(2) 共済の事業活動

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、組合員・利用者さまのご意向をしっかり確認したうえで、十分に保障内容をご理解いただけれるよう、保障設計書等を提示し具体的に説明を行い、その後重要事項説明（契約概要・注意喚起）を実施し、特にご確認いただきたい事項や不利益情報を取りやすくご説明しております。

② 情報提供

- ・ 組合員・利用者さまの意向・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、適正かつ十分な情報提供を実施しております。

③ 契約締結時の対応

- ・ 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。

④ 高齢者対応

- ・ ご高齢の組合員・利用者の方については、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、提案説明時、契約締結時にはきめ細やかな対応を行っております。
- ・ 高齢者対応における親族等の同席の割合は、令和6年度は80.8%となりました。
- ・ なお、令和7年度から新たに「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しし、ご契約者さま・被共済者さまだけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動

⑤ 各種手続きとアフターフォローの実施

- 各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さんに分かりやすくご説明しております。
- 将来、ご自身によるお手続きが困難になった場合の備えとして、「指定代理請求人」にご家族を指定いただくことをご案内しております（生命総合共済の場合）。
- 令和5年度からは支払い請求手続きの簡素化を推し進めるなど、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。
- ご加入後も、3 Q活動を通じて、適切な保障が提供できていることを確認、共済金等の請求勧奨を実施するなど組合員・利用者の皆さんに寄り添った取組みを実施しております。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さんに手数料等はご負担いただいておりません。

3 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善 【原則2本文および（注）】

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（問合せ・相談・要望・苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めています。

4 利益相反の適切な管理 【原則3本文および（注）】

- 組合員・利用者の皆様の組利益を不当に害するがないように、「利益相反管理方針」に基づき適正に管理しております。
- 営業部門から独立した「利益相反管理統括部署」を設定のうえ、利益相反のおそれがのある取引を特定し利益相反を管理しております。
- 以下の観点で利益相反のおそれのある取引を類型化し、効率的に管理することで、遺漏なく利益相反取引を検知する体制を整えております。
 - ①組合員・利用者の皆さまと当組合の間の利益が相反する類型
(例：経済事業を利用する際の前提として、共済事業の利用を条件とする場合)
 - ②特定の組合員・利用者の利益を他の組合員・利用者の皆さまの利益より優先する取引
(例：接待・贈答を受け、または行うことにより、特定の取引先との間で一般的な水準から乖離した水準で取引を行う場合)

5 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）】

- 当組合は、職員への研修実施、資格取得支援など、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。
- FPの資格取得支援を通じた人材育成に取り組んでおります。令和6年度取得者 AFP 2名 取得累計 CFP 1名・AFP 86名となっております。