

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

J Aグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。また、当組合では、下記の理念を掲げています。

『ぬくもりのある信頼づくり』

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、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、J A共済連）が、共同で事業運営してまいります。J A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、J A共済連のホームページをご参照ください。

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

貯金・ローン等をはじめとする金融商品について、組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、各年齢層のライフスタイルの変化等に合わせて提供します。ネットバンクサービス、J Aバンクアプリ等の非対面取引サービスの情報提供を行っております。

なお、当組合は、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・利用者の皆様が、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・サービスを提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は実施していません。

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆様と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

①組合員・利用者の皆様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的についてヒアリング等を行い、貯金、ローン等の最良・最適な商品を提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆様に対しては、ご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

②商品・サービスのご提案にあたっては、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、パンフレットや各種商品の提案シート等を用いて、お客様に分かりやすい情報提供を実施します。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、各種手数料一覧表等を用いて丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活動

①組合員・利用者の皆様に対して、各種公的保険制度にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスをご提案します。

②保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆様のご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、わかりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。

③特にご高齢の組合員・利用者の皆様に対しては、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の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。

④なお、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、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆様に分かりやすいご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（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）を誠実に受け止め、業務改善に取り組みます。

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、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等に基づき適切に管理します。

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・利用者の皆様の信頼を獲得し、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、組合員・利用者の皆様の多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでいます。

<研修・資格制度>

- ・ライフアドバイザー認証要件研修
- ・生命・建物・自動車共済 有資格者研修
- ・公的保障・税務研修（外部講師）
- ・農業協同組合職員資格認定試験

<取得を推奨する資格>

- ・証券外務員
- ・金融AMLオフィサー
- ・FP技能検定
- ・損害保険募集人

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修等の機会提供等を通じ継続的に職員育成を行う姿勢を構築します。