

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な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。

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み方針」を公表するとともに、組合員・利用者の豊かな生活づくりに貢献する為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を実現するため、本方針を必要に応じて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おります。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。

【経営方針】

1. 地域農業の担い手育成や組合員の経営基盤の安定、安全・安心な農産物の供給、消費者との信頼関係の構築などにより、生産・販売体制の充実を目指す地域農業振興戦略を実践します。また全国消費地への安定供給産地として10年先を見据えた「産地ビジョン」の達成に向けた取組みを強化します。
2. 組合員個々の経営規模にあった営農相談、情報提供、資材の供給等に努め、地域・組合員に必要とされる事業を展開します。農業生産において重要な生産資材を中心とした予約購買に重点を置き、生産者への安定供給とトータルコスト低減に努めます。
また、「安全」「安心」な農産物の提供と消費者ニーズに対応した販売戦略・販売力強化を図り、農業者の所得増大を目指します。
3. 組合員の家計メイン化に向けた年金受給手続きの相談や定期貯金等の積極的な推進を実践します。また、貸出金では目的に応じた低利の農業資金の提案や住宅・自動車ローンを中心とした次世代利用者層の開拓等、ライフイベント・ニーズに合わせた活動を展開します。
更には、推進目標の着実な実践により、農業所得増大及び地域活性化に貢献し、農業を支えるJ Aバンクを目指します。
4. LAを中心とした「既加入世帯全戸への3Q訪問」と「ひと・いえ・くるま」の総合的な保障提供の実施によりCS工場を目指すことに加え、Webマイページの登録をすすめ、これからのSNS社会に向けてご利用者の利便性向上のさらなる促進とJ Aからの新たな提案による双方向型コミュニケーションシップの確立を目指します。

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ます。組合員・利用者には提供する商品は、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、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、以下の組合員・利用者一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

(1) 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の金融知識・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、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット・タブ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・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者に対して、各種公的保険制度等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、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- ③ 特にご高齢の組合員・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おります。

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：共済担当職員）
- ・公的保障研修（対象：共済担当職員）
- ・共済契約税務研修（対象：共済担当職員） 等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員1種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者（対象：全管理職）
- ・FP2級技能士・金融AMLオフィサー（対象：信用または共済担当職員） 等

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態勢を構築します。

令和6年2月28日制定