

組合員・利用者本位の業務経営に関する取り組み方針

JA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。

当組合ではこの理念に加え、経営理念として「組合員の営農と生活を守り、地域に根差した事業を展開する」こと基本に、皆さま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て、『安定的な資産形成、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を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、JA共済連）が、共同で事業運営しております。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取り組み方針等」は、JA共済連のホームページ（<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・サービスの提供

(1) 金融商品

貯金・農業融資・各種ローン等をはじめとする組合員・利用者の皆さまの暮らしに便利な商品・サービスを日々のライフスタイルの変化等に合わせて提供します。

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・利用者の皆さまの暮らしに確かな安心をお届けするために、「ひと・いえ・くるま・農業」における様々なリスクに充実の保障とサービスを提供いたします。

なお、当組合は市場リスクを有する共済仕組（例：外貨建共済）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・利用者の皆さま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・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、農業融資、各種ローン等の最良・最適な商品をご相談の上、ご提案いたします。
- ② 商品・サービスの提供にあたっては、希望する商品やサービスの目的を十分に把握したうえで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。
- ③ ご高齢の組合員・利用者皆さまに対しては、十分にご理解をいただけるよう丁寧に説明いたします。
- ④ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料・その他費用については、商品サービスごとに丁寧に分かりやすく説明します。

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまのニーズに応じた意向を把握したうえできめ細やかな保障を提案いたすとともに、丁寧に分かりやすく意向確認および重要事項の説明を実施いたします。
- ② ご高齢の方に対しましては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご家族を含め十分ご納得いただけるよう、ご契約時には同席いただくなどきめ細かな対応を実施いたします。
- ③ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はありません。

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

組合員・利用者の皆さまに対して、共済金等の請求勧奨や各種サービスの提供など日々の接点を通じてお声をかけし、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・利用者の皆さまからいただいた「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

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、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」等を定め、本方針等に基づき、その適切性および有効性について定期的に検証を行い、適切に管理いたします。

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

組合員・利用者の皆さま期待に応える高度な専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成するために、職員の継続的・定期的な研修や勉強会の実施と併せて、資格取得の支援等に努めます。

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の育成等にかかる態勢を構築します。