

## 組合員・利用者本位の事業運営に関する取組方針

### [序文]

当組合では、組合員・利用者の皆さまから愛され・必要とされ続けるために、「農業と地域社会に根ざした組織としての社会的役割」を誠実に果たします。これからも、農業金融機関として、地域住民の皆さまの生活、食と地域農業の振興、活力ある地域社会の発展に寄与し、金融・共済事業を通じた貢献を継続するため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後も、本方針に基づく取組状況については定期的に公表するとともに、より組合員・利用者の皆さま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方針を見直します。

注) 共済事業は当組合と全国共済農業協同組合連合会（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をご参照ください。

### [取組み方針]

#### 1. 組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な商品、共済の仕組みやサービスの提供

##### 【金融商品】

- ・貯金における各種商品の提供は、組合員・利用者の皆さまの生活向上に向け、より良い内容を提供いたします。
- ・幅広い年齢層の組合員・利用者の皆さまに対し、ライフスタイルに沿った提案・提供を行います。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。
- ・組合員・利用者の皆さまとのコミュニケーションを十分に図り、求められている商品の提供を行います。
- ・商品内容の明確な表示と内容の説明を行い、より良い商品を提供します。

##### 【共済仕組み・サービス】

- ・生活や農業を取り巻くさまざまなリスクに対し安心して備えられるよう、特定の共済仕組みの説明に偏ることなく、各種公的保険制度等の情報提供を行い、組合員・利用者の皆さまとともに考え保障提供を行います。
- ・組合員・利用者の皆さまと対面での提案を大切に、契約者に対し請求漏れや保障内容の確認など、お役に立つ3Q活動を行うことを取組みの原点とします。
- ・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・利用者の皆さま本位の提案と情報提供に基づく幅広いニーズにお応えできる商品の提供や各種手数料の明確な表示

### 【信用の事業活動】

- ・ 組合員・利用者の皆さまの金融商品知識に沿った提案と情報提供を行います。
- ・ 金融情勢に沿った金利設定や商品内容を、さまざまなバリエーションで提供いたします。
- ・ 独自性の発揮できる商品の開発を行い、幅広い対応を行います。
- ・ 手数料や費用等の重要な情報を、資料や一覧表を活用し具体的な内容説明を行います。
- ・ 長短さまざまな期間に対応できる商品を提供し、継続した取引を行います。
- ・ 組合員・利用者の皆さまはもとより高齢者の皆さまに対し、分かりやすい商品概要の説明と納得のいく商品説明を行います。

### 【共済の事業活動】

- ・ 組合員・利用者の皆さまの考えを把握するため、質問の際にはお答えいただきやすいよう質問の仕方を工夫しニーズや目的に沿ったご提案を心掛けます。また、面談時には、分かりやすい言葉、見やすい資料を提示し組合員・利用者の皆さまへ情報提供を行います。
- ・ 共済ご加入の際には組合員・利用者の皆さまのご意向を確認したうえで、保障内容をご理解・ご納得いただけるよう重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- ・ ご高齢の組合員・利用者の皆さまが共済ご加入の手続きを行う際には、ご家族の同席をいただく対応を基本とし、同席が困難な場合はご家族へ電話等により保障内容の説明をさせていただくなど、より細やかに対応を行います。
- ・ 共済加入にあたり、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ございません。

## 3. 組合員・利用者の皆さま本位の業務運営や各種手続きと、アフターフォローの実施

- ・ 組合員・利用者の皆さまの目線に立った各種手続きの説明やアフターフォローを行います。渉外担当者による出向く態勢を強化し、組合員・利用者の皆さまへの渉外活動を活発に行い、各種手続きやアフターフォローを実施いたします。
- ・ 職員による組合員一斉訪問の実施により、組合員の皆さまへの訪問でご意見等を伺い、利用者アフターフォローを実施いたします。

## 4. 組合員・利用者の皆さまの「声」を活かした業務改善

- ・ 組合員・利用者の皆さまから頂いたお問合せ・ご相談・ご要望などを、今後の業務改善に活かすため真摯に受け止め、誠実な対応を行います。
- ・ 組合員一斉訪問や地区別組合員説明会などリアルな「声」を聴ける場を設け、継続した業務改善に努めてまいります。
- ・ ホームページや広報誌ハガキなどを活用し、さまざまな方面から声を聴く場面を広げていきます。
- ・ 組合員・利用者の皆さまが利用しやすい金融商品を提供するため、ご要望を反映する金融商品の開発を行います。

## 5. 利益相反の適切な管理

- ・組合員・利用者の皆さまの利益が不当に害されることのないよう、農業協同組合法、金融商品取引法および関係するガイドラインに基づき、利益相反するおそれのある取引を適切に管理するための体制を整備し、利益相反管理方針を定めます。
- ・利益相反のおそれのある取引を特定した場合について、組合員・利用者の皆さまの保護を適正に確保いたします。
- ・利益相反管理体制の適切性および有効性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

## 6. 組合員・利用者の皆さま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

### 【信用の事業活動】

- ・金融職員における各種専門資格の取得に向けた体制を構築します。
- ・研修における人材育成や専門的な知識レベルの向上を図り、最良の人員体制を構築します。
- ・組合員・利用者様本位の業務運営に向け、必要とされる人材の育成を図ります。

#### [内部研修]

- ・金融職員知識研修
- ・事務堅確化研修
- ・証券外務員資格再研修
- ・金融管理者マネジメント研修
- ・内部管理責任者研修
- ・窓口テラー研修
- ・農業融資研修
- ・税務、法務、年金アドバイザー、各種研修
- ・信用コンプライアンス研修
- ・相続貯金取引研修

#### [取得を推奨する外部資格]

- ・FP2級技能士
- ・証券外務員資格（1種）

### 【共済の事業活動】

- ・組合員・利用者の皆さまのニーズに合わせた情報提供、ご提案をはじめ、自然災害時や「ひと」・「くるま」の共済金請求時には、迅速に対応ができるよう継続的・定期的な研修・資格取得支援に取り組んでまいります。

#### [内部研修]

- ・ライフアドバイザー認証要件研修
- ・公的保障・共済税務研修
- ・JA審査員養成研修
- ・安心サポーター研修
- ・JA自然災害損害調査員

#### [取得を推奨する外部資格]

- ・FP2級技能士