

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、豊かな自然を守り地域社会の発展に貢献し、豊かな暮らしの基本である食と心の満足度を高める事業を展開し、組合員を始め、地域の人々とともにある信頼されるJA活動という経営理念のもと、組合員・利用者の皆様の安定的な資産形成に貢献するため、以下の取組み姿勢を制定します。

1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

金融商品

当組合は、貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに密着した商品・サービスを年代毎の生活環境の変化に応じて提供しています。

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の幅広い年代の特性に応じ、農業資金・住宅・子育て・教育および自動車ローン等幅広い商品・サービスの提供を行っています。

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。

共済の仕組み・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、安定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

信用の事業活動

当組合は、組合員・利用者の皆様一人ひとりに寄り添った以下の活動に取り組めます。

1. 組合員・利用者の方に対して、金融知識・経験・財産、ニーズおよび目的に応じ、貯金・ローン等の最良・最適な商品のご提案を致します。
2. 商品・サービスのご提案にあたっては、必要と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・タブレット等を用い、商品間の比較が容易となるようわかりやすい情報提供を行います。特に手数料・費用等、組合員・利用者の皆様の負担となる重要な情報は丁寧に説明します。

共済の事業活動

当組合は、以下の組合員・利用者の皆様一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

- ① お客様のご意向を確認したうえで、ライフプランに基づき公的保険制度を踏まえお客様のニーズに合った保障内容・妥当な保障額の共済仕組みをご提案します。
- ② 保障提案から契約締結までお客様がその内容に正しくご理解いただけるように、丁寧な意向確認・重要事項説明を実施します。
- ③ ご高齢のお客様に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢のお客様の家族も含め、十分ご納得ご満足いただけるよう、ご契約者時には、家族にもご同席いただくなど、細やかな対応を行います。

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、組合員・利用者の皆様への金融商品の請求・案内、共済金・給付金の請求手続きや各種サービスの提供等、お客様に寄り添ったアフターフォローを実施いたします。

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、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

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

当組合では、組合員・利用者に対して商品・サービスについて、十分な知識を持ち最良・最適な金融商品・共済仕組みを提供できるよう、継続的に教育・支援を行う態勢を構築します。

制定：令和6年2月28日