

組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針

制定 令和6年3月25日

音更町農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の経営方針を掲げて事業を遂行しています。

「わたしたちは北国の四季を収穫します。」この言葉が、当組合にかかわる全ての原点になります。内に向け、外に向けてこの言葉にJAおとふけの「こころ」を集めています。

当組合は組合員による協同組織により、地域の農業生産を振興し、経済状況を改善し、社会的地位を高めることを目的に信用・共済・販売・購買・共同利用施設等の各種事業を行う総合農協です。

さらに、これらの組合員に利用していただく有利なサービスを地域の方々にも利用していただき、お客様の繁栄と地域社会の発展のため奉仕することがわたしたちJAおとふけの使命と考えています。

この経営方針のもと、組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かなくらし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、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組方針等」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・利用者皆さま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するとともに、勤労世代から高齢者まで利用者のニーズに応じた商品・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・利用者の皆さまが、営農やくらしを守るサービスの充実と安心を提供します。

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)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めます。

(1) 信用の事業活動

① 組合員・利用者皆さまの商品利用目的ならびに知識、経験、財産の状況および意向を考慮のうえ貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案いたします。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、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・サービスをご提案する際には、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わかりやすい情報提供を行います。特にご負担いただく手数料・費用等の重要な説明は丁寧に行います。

③ 組合員・利用者皆さまに対し、適切なお提案が行えるよう役職員の研修を実施いたします。

(2) 共済の事業活動

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保障提案や情報提供等の活動が実践できるように、以下に掲げる各項目について取り組めます。

① 加入目的やライフプラン等に応じた最適な保障・サービスのご提案

② 丁寧な意向把握・確認の実施

③ 分かりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)の実施

④ ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対するきめ細やかな対応の実施

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・利用者本位の各種手続きやフォロー活動

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすい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フォロー活動に取り組めます。

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・利用者の皆さまへの商品の選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、利益が不当に害されることのないように、「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・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足いただける金融商品・仕組み・サービスの提供ができるよう、人材育成に取り組みます。また職員の継続的・定期的な研修を実施することを通じて、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。