

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、1.「農業の健全な発展と農業経営の安定に寄与し、組合員・利用者にとって存在価値のある協同組合」2.「くらしに密着した事業を展開し、地域住民に必要とされる協同組合」3.「効率的運営による経営体質の強化を図り、地域社会に役立つ協同組合」を目指す経営理念を掲げています。

この経営理念のもと、組合員・利用者および地域住民の皆さまの声を大切にして、金融サービス並びに万全な総合保障の提供を基本とした事業活動を展開するため、以下の取り組み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。

また、共済事業は当組合と全国共済農業協同組合（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。

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、共済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金融商品・サービスをライフスタイルの変化等に合わせて提供いたします。

組合員・利用者の皆さまには、勤労世代から高齢者まで組合員・利用者の特性に応じた金融商品を提供いたします。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成には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、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して将来へ向け備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・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

(1) 信用の事業活動

当組合は、組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、最適な金融商品をご提案いたします。

- ① 金融商品のご提案に際しては、「ご意向確認書」により組合員・利用者の皆さまの資産状況や投資経験を確認し、ニーズ、投資目的、リスク許容度を丁寧に確認いたします。
- ② 金融知識・取引経験の浅い組合員・利用者の皆さまやご高齢の組合員・利用者の皆さまへは、より丁寧な説明を行います。
- ③ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料については、わかりやすい説明資料を用いる等、丁寧かつ、わかりやすい説明に努めます。

(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活動に取り組みます。

- ① 3Q活動を通じて、組合員・利用者の皆さまに公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりのニーズを踏まえた上で、ライフプランに沿った最適な保障・サービスをご提案します。
- ② ご契約にあたっては、契約者さま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、重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施いたします。
- ③ ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧にわかりやすく説明するとともに、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご家族に同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④ 共済のご契約にあたり、共済掛金の他にご契約者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・利用者の皆さまにわかりやすいご説明を心がけるとともに、ご相談に対して迅速に対応いたします。

当組合は組合員・利用者の皆さまに対して共済金等の請求推奨や各種サービスの提供等、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いたします。

当組合は金融商品販売後において、組合員・利用者の皆さまの意向に基づき、長期的な視点に配慮した適切な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、直売所や感謝祭等の各種イベントの中でアンケートを実施し、組合員・利用者の皆さまからいただいた様々な「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情等）」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・利用者の皆さまの金融商品選定、保証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

当組合は、組合員・利用者の皆さまに対して、最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供し、組合員・利用者の皆さまのご要望に誠実・迅速にお答えできるよう、職員に対して本方針の浸透・定着に取り組むとともに、継続的な研修・教育による専門性を有した人材育成を実施のうえ、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。