

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13日

J A鹿追町（以下、当組合）は、下記の理念を掲げております。

J A鹿追町の基本理念

J Aは、人々が連帯し助け合うことを意味する「相互扶助」の精神のもとに、組合員農家の農業経営と生活を守り、よりよい地域社会を築くことを目的につくられた協同組合です。当組合は、次の基本理念のもと事業を展開します。

1. 真に農協らしい農協

組合員のための事業展開（組合員の経済・生活上必要な事業であって決して農協のためであってはならない）

2. 正確な情報を正しく提供（公開）出来る農協

農協の経営状況・財務等を正しく公開するとともに、農業情勢および営農上必要とする情報を正しく伝え、組合員が適正な判断が出来る様にします

3. 組合員が結集出来る農協

組合員が必要とする農協。組合員の意見を積極的に聞くとともに動向を把握し事業展開を行う。理念だけではなく、他に負けない実利の伴う購買・販売事業と組合員に応える利用事業及び農業支援システムの展開

4. 地域住民に応える農協

農家組合員だけでなく、地域の住民に対し金融・共済事業、給油所、整備工場や生活店舗を含む事業により貢献する農協

この理念のもと、組合員・利用者の皆様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生活づくりに貢献するため、以下の取組方針を制定致しました。

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参ります。

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、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 (<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します。

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まで利用者の特性に応じた商品・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・利用者の皆様が、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（外貨建て共済等）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、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めます。

(1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆様に対しては、ご家族も含めてご理解頂けるよう丁寧に説明を行います。
- 商品・サービスのご提案にあたっては、希望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、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分かりやすい情報提供を実施します。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は丁寧に説明します。

(2) 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めます。

- 組合員・利用者のご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者十分に保障内容をご理解・ご納得頂き、真にご満足頂けるよう分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施致します。
- 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者のご家族を含め十分ご納得、ご満足頂けるよう、ご契約時にご家族にも同席頂くなど、きめ細やかな対応を行います。
- 組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んで頂けるよう、仕組みの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めます。
- 組合員・利用者・地域住民の皆様に「切れ目なく寄り添う」ことを基本コンセプト

とし、ニーズに対応した保障提供に加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供に取り組めます。

- 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頂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

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆様に分かりやすいご説明を心掛けるとともに、日々の接点を通じてより安心頂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・利用者の皆様から頂いた「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致します。

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・利用者の皆様の信頼を獲得し、満足して頂ける金融商品・仕組み・サービス提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組めます。

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育成等にかかる態勢を構築します。