

令和6年7月25日
直鞍農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取り組み方針

当組合では、「持続可能なくらし・農業“ふるさと直鞍”の実現 ～協同の力で、更なる自己改革を実践し、食と農の地域を未来につなぐ～」という経営方針のもと、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成・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、以下の取り組み方針を制定しました。

今後、方針に基づく取り組みの状況を公表するとともに、より組合員・利用者本位の業務運営を実現するための方針を必要に応じて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、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・利用者みなさまへの最適な商品提供

(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・利用者の皆さまに提供する商品は、特性やリスク等踏まえたうえで勤労世代から高齢者までの幅広い利用者の特性に応じた商品・サービス・フォローアップを提供します。

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・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまに寄り添い、生活や農業を取り巻く様々なリスク、多様なニーズに対して、「安心」して備えられるよう「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の提供を行い、最良・最適な共済仕組み・サービスの提供を通じて信頼性・満足度の向上に取り組めます。

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

- 組合員・利用者の皆さまの金融知識、財産やニーズ等の目的に応じて、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ご説明を行います。
- 商品・サービスのご提案にあたっては、ご希望の商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで、サービス内容と比較が容易となるよう、パンフ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・利用者の皆さまがご負担いただく手数料・費用等の重要な情報は、ご理解いただけるよう出来る限り分かりやすく丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活動

- 組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添い、加入目的・ライフプラン等に応じた最適な保障・サービスをご提案します。
- 共済へのご加入にあたっては、組合員・利用者さまのニーズや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・ご満足いただけるよう、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施し、提案時から契約締結まで、真にご満足いただける丁寧な対応を行います。
- ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、保障内容をより丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご契約時にはご家族にもご同席いただくなど十分ご納得・ご満足いただけるよう、きめ細かな対応を行います。
- 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、組合員・利用者のご意向を把握・確認し、分かりやすいご説明を心掛け、組合員・利用者本位の手続きに努めるとともに、ご契約内容等について継続的な情報提供や、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します。

また、ご相談に対して迅速に対応します。

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・利用者の皆さまからいただいた「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・コンプライアンスの遵守

組合員・利用者の皆さまの商品選定、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」に基づき適切に管理します。

また、これに留まることなく、あらゆる場面において、コンプライアンスを遵守します。

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

- 研修による指導や資格取得の推進を通じて、高度な専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、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。
- 組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・仕組み・サービス等の提供ができるよう、職員の継続的・定期的な研修体制の充実を図り、組合員・利用者の皆さまのニーズに応えられる人材を育成します。