

「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」

東川町農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記のスローガンを掲げております。

- (1) みずとくらし、安全な食生活を支えます！
- (2) 東川米生産者所得を全国一位にします！
- (3) 組合員・地域住民が自慢できる JA を目指します！

このスローガンのもと、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・各種ローン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、車・住宅・子育てなど様々なライフスタイルの変化等に合わせ、提供いたします。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、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（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、以下の組合員・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) 信用の事業活動

○組合員・利用者の皆さまの目的を十分に聞き取りしたうえで、貯金、ローン等の商品の中から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、ご家族に対しても、ご紹介する商品と利用目的に相違がないかの確認も含め丁寧な説明を行います。

○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、パンフレットや窓口掲示等を活用し分かりやすい情報提供を実施します。また、利用申込時・契約書類作成時・契約実行時など重要な手続きごとに利用者に対し商品内容の理解を深めてもらえるよう商品説明を実施し、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・利用者の皆さまやそのご家族一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

○組合員・利用者のご意向を把握した上で、ライフプランに基づき必要な商品を選択いただけるよう様々な商品を提案し、保障内容を丁寧に説明のうえご理解・ご納得いただき、真にご満足いただける分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施いたします。

○提案時から各段階において、契約商品内容に相違は無いか、疑問はないか丁寧なご意向の確認を実施した上で契約締結いたします。

ご高齢の組合員・利用者のご家族を含め十分ご納得・ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細かな対応を行います。

○組合・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、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・利用者のみならず、地域住民のみなさまにも「地域に貢献する JA 共済」をコンセプトに日々の生活に潜むリスクへの「気づき」や、万が一の時に一つでも不安を解消できるよう様々な観点からライフステージに合った保障の情報提供を各種媒体を活用し実施します。

○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当たっては、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いただ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」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

当組合は、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みます。

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。

<内部研修・資格制度>

- 生命・建物・自動車共済審査員 (対象：共済担当職員)
- ライフアドバイザー (対象：共済担当職員)
- スマイルサポーター (対象：共済担当職員)
- 事務インストラクター (対象：共済担当職員)
- 信用事業基礎 (対象：金融担当職員)
- 農業融資実務 (対象：金融担当職員)

<取得を推奨する外部資格>

- FP 2級技能士 (対象：共済担当職員)
- FP 3級技能士 (対象：金融・共済担当職員)
- 年金アドバイザー 3級 (対象：金融担当職員)
- 相続アドバイザー 3級 (対象：金融担当職員)
- 法務・財務・税務 3級 (対象：金融担当職員)