

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

里浦農業協同組合
(制定 令和5年11月29日)

【理念】

里浦農業協同組合（以下、当組合）では、「組合員と共に歩む「つくる」JA」という経営理念のもと、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と「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、以下の取組姿勢を制定しました。

【目指す姿】

「『もうかる』農業づくり、未来の担い手へ『つなげる』産地づくり、農業を通じた『笑顔あふれる』地域づくり」という3つの基本目標を実現することが、組合員・利用者の皆さまの「組合員と共に歩む「つくる」JA」に繋がるものと考えています。

【方針の策定・公表】

今後、本方針に基づく取組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。

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・農業融資・各種ローン等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ております。

(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、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・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、農業融資、各種ローン等の最良・最適な商品を各種補助・助成事業と連携しご提案します。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説明を行います。
- ②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

- ①組合員・利用者の皆さま一人ひとりのニーズに応じたきめ細やかな保障提案を行います。
- ②組合員・利用者の皆さまに、丁寧に分かりやすく意向確認ならびに重要事項の説明を実施いたします。
- ③ご高齢の方には、より丁寧にわかりやすく意向確認を行うとともに、ご契約時にはご家族または親族も同席いただき、皆さまにご納得いただけるよう対応いたします。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アフターフォローの実施

当組合は、組合員・利用者の皆さまに対して、共済金等の請求勧奨やライフスタイルに合わせた各種サービスの提供など、日々の接点を通じてお声かけをし、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。

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、速やかに業務改善および業務品質向上に努めます。

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、その適切性および有効性について定期的に検証を行い、適切に管理いたします。

6. 利益相反管理体制

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。

<内部研修・資格制度>

- ①共済スマイルサポーター（対象：共済担当職員）
- ②アンチマネーローンダリングに関する研修（対象：全職員）
- ③コンプライアンス研修（対象：全職員）
- ④共済仕組・契約推進にかかる共済コンプライアンス研修（対象：全職員）

<取得を推奨する外部資格>

- ①金融AMLオフィサー（対象：金融担当職員）
- ②ファイナンシャルプランナー（対象：金融共済担当職員）

また、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・サービスを提供できるよう、継続的に職員育成を行う態様を構築します。

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

組合員・利用者の皆さまへのご提案に必要な知識習得・話法研修や、ファイナンシャルプランナー等の資格取得の充実を通じて地域のくらしをトータルサポートし、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てまいります。

附 則

この方針は、令和5年12月1日から施行する。