

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

幌延町農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

当組合は、組合員が協力して農業生産力の増進と経済的・社会的地位の向上を図り、協同による事業活動を通じて組合員の幸福と利益の実現や、相互扶助(助け合い)により、自主的、民主的な運営を行い、人間性の尊重や地域社会づくりに貢献する事をめざしております。事業環境が急激に変化する中、『一人は万人のために 万人は一人のために』の理念のもと、これからも組合員・利用者の皆さまが安心して事業利用できるよう、誠実な事業活動を行なって参ります。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さま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、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・利用者の皆さまには、貯金、ローン等の最良・最適な商品について、金融の知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせてご提案します。特に、ご高齢の方には商品の内容を十分にご理解いただけるように、必要な場合は家族も含めて説明する等、親切丁寧に説明を行います。
- 商品・サービスのご提案については、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認し、商品の比較が簡単に出来るように、パンフレット等を活用し分かりやすい情報の提供を行います。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・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

- 組合員・利用者のご意向を十分確認した上で、最適な「ひと・いえ・くるま」の総合保障を提案し、組合員・利用者の皆様の万一の備えや豊かな生活づくりの為に取り組んでまいります。
- 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行います。特に、ご高齢の組合員・利用者の方には、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、ご満足いただけるよう、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いただけるよう、仕組みの特性等について、簡潔な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、重要事項（契約概要・注意喚起事項）については分かりやすく説明いたします。
- 病気や事故・災害において、J A共済の相談窓口として迅速・丁寧な対応に努めると共に、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供など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・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、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

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）

<取得を推奨する外部資格>

- F P 2 級技能士（対象：共済担当職員）
- F P 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、相続アドバイザー 3 級（対象：金融担当職員）

以 上