

# 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26日

東旭川農業協同組合(以下、「当組合」という)は下記の理念を掲げております。

わたしたちJAの組合員・役職員は、協同組合運動の基本的な定義・価値・原則(自主、自立、参加、民主的 運営、公正、連帯等)に基づき行動します。

そして、地球的視野に立って環境変化を見通し、組織・事業・経営 の革新を図ります。

さらに、地域・全国・世界の協同組合の仲間と連携し、より民主的で公正な社会の実現に努めます。

この理念のもと、組合員・利用者の皆様に寄り添い、信頼されるJAを徹底的に追求した活動を展開し、農業と地域に貢献するため、以下の取組方針を策定いたしました。

今後、本方針に基づく取組の状況については、定期的に公表するとともににより組合員・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・サービス提供

## (1) 金融商品

信頼・安心してご利用いただける金融機関として、組合員・利用者皆さまのニーズに沿った最良かつ最適な商品をご提供します。

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) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添い「安心」と「満足」を第一に生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、ニーズに沿った最良かつ最適な共済仕組み・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・利用者の皆さまのニーズや目的に応じて最良・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、ご親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。

○商品・サービスのご提供にあたっては、利用目的を十分に確認し、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

○組合員・利用者のご意向を十分に把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組の提案を行います。

○組合員・利用者十分に保障内容をご理解・ご納得・ご満足いただけるよう分かりやすく重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施いたします。

○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・利用者の親族を含め、十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご親族にも同席をいただくなど、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。

○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フォロー活動

当組合は、組合員・利用者の皆さまのご加入時・ご加入後も安心と満足をお届けできるように以下に掲げる各項目の実践に取り組めます。

①組合員・利用者の皆さまに丁寧な説明・分かりやすい手続きのご提供

②日々の訪問活動を通じたアフターフォローの実施

③迅速かつ円滑な損害調査・共済金等のお支払

#### 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・利用者の皆さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反防止に関する方針等を定め、本方針等に基づき、利益相反のおそれのある取引について適切に管理します。

## 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体制の構築

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サービスを提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実践するとともに、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】

- コンプライアンス研修会

## 【取得を推奨する資格】

- 生命・建物・自動車共済審査員
- ライフアドバイザー
- スマイルサポーター
- 事務インストラクター
- ファイナンシャル・プランニング技能士
- 年金・相続アドバイザー