

## 組合員・利用者さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、「未来へとつながる地域と農業を築き、組合員・地域の皆さまと一体となり豊かな社会づくりに貢献します」を経営理念として、組合員と地域にとってなくてはならない存在であり続けるため、不断の自己改革の実践によるさらなる進化とともに、農業・地域の未来づくりに取り組んでおります。

この理念のもと組合員・利用者の皆さまに寄り添った金融サービスと「ひと・いえ・くるま」の総合保障の提供を基本とした事業活動を展開するため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取り組みの状況を定期的に公表するとともに、より組合員・利用者さま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。

なお、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をご参照ください。

### 1. 組合員・利用者さまへの最良・最適な金融商品・共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 金融商品・サービス

貯金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金融商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供いたします。

組合員・利用者の皆さまに提供する金融商品・サービスは、勤労世代から高齢者まで利用者さまの特性に応じた金融商品・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、安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供いたします。

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・利用者さま本位のご提案と情報提供

#### (1) 信用の事業活動

当組合は、組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、最適な金融商品をご提案いたします。

- ① 金融商品のご提案に際しては、「確認書」等により組合員・利用者の皆さまの資産状況や投資経験等を確認し、ニーズ、投資目的、リスク許容度を丁寧に確認いたします。
- ② 金融知識・取引経験の浅い組合員・利用者の皆さまやご高齢の組合員・利用者の皆さまへは、より丁寧な説明を行います。
- ③ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等については、分かりやすい説明資料を用いる等、丁寧かつ、分かりやすい説明に努めます。

## (2) 共済の事業活動

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みます。

- ① 3Q 活動を通じて、組合員・利用者一人ひとりに寄り添った公的保険制度等にかかる情報提供を行い、ライフプランやニーズに合った最適な保障・サービスをご提案します。
- ② ご加入にあたっては、契約者さまのご意向を十分に把握・確認いたします。あわせてご理解・ご納得いただけるよう「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」を使用して、保障内容・免責事由等のご注意いただきたい事項を十分に説明し、ご理解いただいたことを「意向確認書」により再確認し、ご加入いただきます。
- ③ ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすい説明を行い、契約時にはご家族の同席等を徹底し、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。
- ④ 共済のご加入にあたり、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はございません。

## 3. 組合員・利用者さま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、ご相談に対して迅速に対応いたします。また共済金等の請求推奨や各種サービスの提供等、日々の接点を通じてよりご安心いただける適切なアフターフォローを実施いたします。

## 4. 組合員・利用者さまの「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、苦情等）」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・利用者の皆さまの金融商品選定、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・利用者さま本位の業務運営を実現するための人材の育成・評価

当組合は、職員があらゆる業務において組合員・利用者の皆さまのご要望に誠実・迅速にお応えし、組合員・利用者さま本位で行動出来るよう、本方針の浸透・定着に取り組むとともに、適切な評価体系等も整備します。

また、職員が専門性の高い適切なサービスをご提案できるよう、継続的な教育・研修に努めます。