

令和6年2月21日
今金町農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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

[共に守り、共に進む、夢と未来を支える J A]

地域における生活基盤の安定を図り組合員・利用者に支持される事業を展開し地域のインフラとしての役割を果たし、魅力ある地域社会の実現を目指してまいります。

この理念のもと、地域社会の発展と安定を支え、組合員・利用者の経済的なサポートを基本とし、利便性や柔軟で使いやすい商品の提供を行い、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/>) 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

お客様の利便性を最優先とし、柔軟で使いやすい金融商品及びサービスを提供致します。

地域の特性を生かし、若者から高齢者までわかりやすい料金体制と各

種手数料の明確化と透明性を重視し誠実な対応をしてまいります。

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、あらゆるリスクに対して、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を取り組みます。

(1) 信用の事業活動

- お客様の経済的な健康を守るため、リスクを適正に評価しそれに基づいた融資の提案を行い特に高齢者の組合員・利用者皆様にご理解いただけるような商品を提供致します。
- 商品・サービスを提供する上で、賢明な金融判断ができる様サポートを行い、新たな金融商品やサービスを導入するに当たり丁寧な説明を行い理解促進に努めてまいります。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のニーズに応じた総合保障を提供することで組合員・利用者の皆様に理解・ご納得いただき、ご満足いただけるよう分かりやすい商品を提供してまいります。

- 組合員・利用者一人ひとりのライフプラン・ニーズ等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、真にご満足いただけるようわ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。
- 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を

実施します。

- 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。
- 法令等に基づく「適切な共済推進」を実践し、組合員・利用者本位の共済推進活動を徹底し組合員・利用者の信頼、満足度の向上に取り組んでまいります。
- 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

お客様に対して適正なアドバイスを行い賢明な判断ができる様わかりやすい説明を心がけるとともに、日々の訪問などを通じて、よりアフターフォローを実施し安心して利用できる様活動を行ってまいります。

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「ご意見・ご要望・苦情など」を誠実に受け止め、日々の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・利用者本位の業務運営を行うため、基本方針の理解とそれに伴う行動をするため、職員に対し研修会を実施し本基本方針の徹底を行います。また、職員の資格取得を支援し、職員の資質向上を行ってまいります。