

## 組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針

ようてい農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の経営理念を掲げております。

**『自然と共生、仲間と連帯、JAは地域社会に貢献します』**

**『やります、改革と挑戦！飛躍します”JAようてい”！』**

この理念のもと、組合員・地域住民のニーズ即した「安心」「安全」の提供と将来にわたり、信頼され選ばれ続ける「JAバンク」「JA共済」を確立してまいります。

また、農業政策や社会情勢等の変化を的確に捉え、利用者へ最適なサービス・商品の提供により豊かで暮らしやすい地域社会の実現に貢献してまいります。

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、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・サービスの提供

#### （1）金融商品

新たな生活様式に寄り添ったライフプランサポートの実践のため、利用者の皆さまの生活基盤を支える商品・サービスの提供に努めます。

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、利用者一人ひとりに寄り添い、包括的な安心を届け、農業・地域社会とより広く、より深く繋がることで、「ひと・いえ・くるま」の総合保障を提供してまいります。

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

信用事業については、総合的な金融サービスを通じ、組合員の所得向上及びお客様の満足度向上向け、以下の取組みを実施致します。

- 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、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢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。
- 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、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、お客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

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・利用者ニーズ喚起を徹底し、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、共済推進契約締結マニュアルに基づく新契約時の本人確認及び高齢者対応を徹底し、苦情・トラブル防止を図り、コンプライアンスを徹底に努めます。
- 共済知識の習熟及び推進スキルを向上させるための研修会等を実施し、適正な推進活動を行い、「組合員・利用者本位の業務運営」について役職員一人ひとりが実践できるよう、教育・研修を通じて更なる浸透を図ります。
- 常に組合員・利用者の立場に立って考え、的確にニーズを把握し、利用者一人ひとりにとって最適な解決策をご提案します。また、共済推進にあたっては、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明し、ご提案する共済商品の特性に応じて、十分な情報を提供することに努めます。
- 組合員・利用者・地域住民の皆さまのもしもの時の事故対応のお手伝いや利用者にとって有益な情報を提供し続け、お客さまの暮らしに寄り添った、長期的なサポートに努めます。
- 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アフターフォローの実施

当組合は、当初の加入目的や現在のご意向などを丁寧に聴取し、適切な情報提供を行い、組合員・利用者に対して長期的な視野に立った適切なアフターフォローを行います。

### 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・利用者の皆さまに対し、社会通念や良識に照らし合わせ、高い倫理観に基づく自己規律を持って業務に取り組み、利用者に対して適切ではない取引が行われることのないよう、お客様との利益相反の可能性を把握するため「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、研修による指導や資格取得の推進を通じて高度な専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

#### <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>

- 証券外務員1種（対象：全管理職）
- F P 2級技能士（対象：金融・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