

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

2024年3月18日

新篠津村農業協同組合

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

【経営理念】

わたしたちJA新しのつの組合員・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。

このため、わたしたちは次のことを通じ、農業と地域社会に根ざした組織としての社会的役割を誠実に果たします。

- 地域の農業を振興し、わが国の食と緑と水を守ります。
- 環境・文化・福祉への貢献を通じて、安心して暮らせる豊かな地域社会を築きます。
- JAへの積極的な参加と連帯によって、協同の成果を実現します。
- 自主・自立と民主的運営の基本に立ち、JAを健全に経営し信頼を高めます。
- 協同の理念を学び実践を通じて、共に生きがいを追求します。

当組合ではこの理念のもと、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、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を実現するため、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います。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をご参照ください。

【取組方針】

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・利用者の皆様に提供する商品は、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います。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっていません。

(2) 共済仕組み・サービス

共済事業は組合員・利用者の様々な経済的リスクに対し、相互扶助の理念のもとに協同して備えていくという、高い公共性を持っています。

そのため、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。

おな、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）は提供していません。

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めます。

(1) 信用事業の活動

○ 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・最適な商品を提案します。特に、高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、家族も含めて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上で、商品間の比較ができるよう、パンフレット等を活用し、わ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) 共済事業の活動

○ 組合員・利用者の意向を把握した上で、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、組合員・利用者には保障内容を理解していただき、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、丁寧な意向の確認を実施します。

○ 高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧にわかりやすく説明するとともに、高齢の組合員・利用者の家族を含め、納得、満足いただけるよう、契約時に家族にも同席いただくなど、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、適切かつ十分な情報提供に努めます。
- 組合員・利用者・地域住民の皆さまに「切れ目なく寄り添う」ことを基本コンセプトとし、ニーズに対応した保障提供に加え、健康増進、防災、再発防止等のサービス提供を中心とした、新たな付加価値の提供に取り組みます。
- 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・利用者の皆さまにわかりやすい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（近況確認、共済金請求勧奨、事故受付等）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（問合せ・相談、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・コンプライアンスの遵守

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る金融商品の販売・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します。

また、あらゆる場面でコンプライアンスを遵守してまいります。

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、満足いただける金融商品・仕組み・サービス提供できるよう、商品提案・商品内容に関する勉強会の開催や資格取得の支援等を通じて、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て、組合員・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。

研修内容はコンプライアンスを含めた構成とします。