

組合員・利用者本位の業務運営に関する取り組み方針

津別町農業協同組合〈以下「当組合」という〉は、下記の理念を掲げております。

【組合員・地域住民から選ばれ続ける J Aバンク・J A共済を目指します】

「力強い農業」「豊かな魅力ある地域社会」を創り上げるために、組合員・地域住民との対話を通じ「生産基盤の安定」「地域生活基盤の安定」に向け、多様化・高度化するニーズを捉えた最適な金融サービスの提供と J Aならではの特色を生かし「農業者と地域住民から信頼され選ばれる J Aを」目指し推進活動を強化します。

- ・金融機能等を通じて、農業者・総合事業体としての J Aの発展および地域振興に寄与
- ・デジタルイノベーションの活用と共に、対話型・対面型金融サービスの充実
- ・安心と信頼の基に、地域住民からご利用いただける金融機関としての事務マニュアル順守
- ・安心して気軽に相談できる相談サービスの提供〈利用者の利便性確保〉

この理念のもと、組合員・地域住民等の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、以下の取り組み方針を制定いたしました。

今後、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、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/about/fiduciaryduty/>〉をご参照ください。

1. 組合員・地域住民等の利用者への最良・適切な金融商品、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併せて提供します。

利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世帯から高齢者まで利用者の特性に応じた〈目的やリスクの考え方〉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、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備えられるよう、コミュニケーション等を通じ最良・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。

3. 組合員・地域住民等の利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・地域住民等の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、金融商品・サービスの選定・商品の仕組み等重要な情報を理解できるよう丁寧かつ分かりやすくご提供してまいります。

1. 信用の事業活動

1. 利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズ・目的やライフステージに応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族を含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。
2. 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、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット・タブレット等を活用し、分かりやすい情報提供を行います。特に、利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、具体的で丁寧に説明してまいります。

2. 共済の事業活動

1. 利用者のご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、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〉を実施します。
2. 携帯端末P C・重要情報シート、提案資材等を活用し、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。
3. ご高齢の利用者に対しては、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。〈オンライン面談システムを含む〉
4. 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。
5. 利用者の皆様に「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、減災、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と3Q活動を通じた近況確認・あんしんチェック等、継続的なホローアップの実践に取り組みます。
6. 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・地域住民等の利用者本位の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・利用者の皆さまに十分わかりやすいご説明と情報提供を行うとことを心がけるとともに、日々の接点を通じてよりご安心いただける適時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、サービスの質の向上と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・地域住民等の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・地域住民等の利用者の皆さま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な管理に努め、適切性・有効性の検証に努めます。

6. 組合員・地域住民等の利用者本位の業務運営を実現するための人材育成と体制の構築

当組合は組合員・地域住民等の利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・仕組み・サービス提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組みます。

また、組合員・地域住民等の利用者本位の業務運営の実現を目指し、より質の高い金融サービスの提供を資するため、職員研修・人材育成等にかかる体制を構築します。

〈内部研修・資格制度〉

1. 生命・建物・自動車共済審査員〈対象：共済担当職員〉
2. ライフアドバイザー〈対象：共済担当職員〉
3. スマイルサポーター〈対象：共済担当職員〉
4. 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〉

5. F P 2 級技能士〈対象：金融・共済担当職員〉
6. F P 3 級技能士〈対象：金融・共済担当職員〉
7. 年金アドバイザー 3 級〈対象：金融・共済担当職員〉
8. 相続アドバイザー 3 級〈対象：金融・共済担当職員〉