

2025年2月27日
おいらせ農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

【経営理念】

J Aおいらせは基本理念・基本姿勢があり、組合員の皆様と力を合わせ、「食」と「農」と「緑」を守り、地域社会に貢献できる組織であるよう努めます。

〔基本理念〕

J Aおいらせは、人と自然を大切にし、社会の発展と豊かな暮らしの実現に貢献してまいります。

- ◇ J Aおいらせは、人を大切にします。
- ◇ J Aおいらせは、自然を大切にします。
- ◇ J Aおいらせは、社会の発展に貢献します。
- ◇ J Aおいらせは、豊かな暮らしの実現に貢献します。

〔基本姿勢〕

- ◇ みなさまから信頼される J A
- ◇ 地域から必要とされる J A
- ◇ 社会に誇れる J Aをめざします。

当組合は、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」を採択するとともに、組合員・利用者皆さまの生活と必要性に応じた金融商品、共済仕組み・サービスの提案・提供を通じて豊かな生活づくりに貢献するため、以下の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、お客さま本位の業務運営を実現するため必要に応じ方針の見直しを図ってまいります。

注) 共済事業においては、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

組合員・利用者の皆さまに提供する金融商品の提供にあたっては、社会情勢や手数料等の水準等も踏まえ、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズにお応えできる金融商品を選定します。

なお当組合は、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て、安心して備えることができる最良・最適な共済仕組み・サービスを提供いたします。

なお、当組合では市場リスクを有する共済の仕組み（外貨建て共済）の提供は実施しておりません。

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(1) 信用事業の活動

①組合員・利用者の皆さま一人ひとりとの対話を重視し、金融知識・経験・財産の状況やニーズ、目的に合わせたふさわしい金融商品をご提案いたします。

②組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料について、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

(2) 共済事業の活動

①組合員・利用者の皆さまに対して、各種公的保険制度を始めとする生活や暮らしに役立つ情報やサービスの提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案します。

②ご提案およびご契約にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向に沿った最適な商品を選択いただけるよう、的確にニーズ把握・確認をしたうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分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。

③ご高齢の組合員・利用者の皆さまについては、ご親族の方の同席を原則とし、ご意向やニーズにあった共済仕組みを分かりやすく丁寧に説明し対応を行います。

④共済の加入にあたり、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。

⑤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、ご加入後にご契約内容等について、3Q活動を通じた近況確認・あんしんチェック等による定期的・継続的なフォロー活動を実施します。

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、組合員・利用者の皆さまに対して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、ご相談に応じて迅速に対応いたします。共済事業についてはご加入後にご契約内容等について、3Q活動を通じたあんしんチェック等による定期的・継続的なフォローアップを実施します。

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「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・利用者の皆さまへの金融商品、共済仕組み・サービスの選定や情報提供にあたり、組合員・利用者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」に基づき適切に管理いたします。

6. 組合員・利用者本位の業務改善を実現するための人材の育成と態度の構築

当組合は、組合員・利用者の皆さまへの最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供の実現に向けて、職員に対し継続的な教育・研修を実施するとともに、資格取得の支援に取り組みます。

2025年2月27日制定