

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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

◎「思いに応え、つくる信頼」

～組合員・利用者から信頼され、必要とされるＪＡを目指します。

当組合はこの理念のもと、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と農業・地域に貢献するため、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、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・利用者本位の業務関連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。

URL：<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>

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いたします。
- ◇ 組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、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、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・サービスを提供いたします。

※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、環境の変化や人口減少に対応するため、総合事業や合併の利点を活かし、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）信用の事業活動

- ◇ 組合員・利用者の皆さまの多様化する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、ご高齢の組合員・利用者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、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施いたします。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、丁寧に説明いたします。

(2) 共済の事業活動

- ◇ 組合員・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、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分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）等を実施いたします。
- ◇ ご高齢者の方への提案については、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご家族を含め十分に納得、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、より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、適切かつ十分に情報提供することに努めてまいります。
- ◇ 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

- ◇ 当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご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を実施いたします。
- ◇ 計画的な訪問の実践・継続により、組合員・利用者の皆さまからの「安心」「満足」の向上と永続的な保障を提供いたします。

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（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、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。
- ◇ 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成等にかかる態勢を構築し、明るく親しみやすい窓口づくりに努めます。

【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】

- ◇ F P 2 級技能士（対象：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