

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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

JA こしみずは持続可能な JA 運営の確立を目標に組織使命や経営姿勢・行動規範を定め、地域の農業を振興し、わが国の食と緑と水を守り、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くことを経営理念としています。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまに「安心」と「満足」を提供し、最良の保障・価格・サービスによる「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた安心して暮らせる豊かな地域社会づくりに貢献するため、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

組合員の方はもちろん、地域住民の皆さまや事業主の皆さまからの貯金をお預かりしています。普通貯金、当座貯金、定期貯金、定期積金、総合口座などの各種貯金を目的・期間・金額にあわせてご利用いただいています。さらに、公共料金、都道府県税、市町村税、各種料金のお支払い、年金のお受け取り、給与振込等もご利用いただけます。

また、農業専門の金融機関として、農業の振興を図るための農業関連資金はもとより、組合員の皆さまの生活を豊かにするための生活改善資金等を融資しています。また、地域金融機関の役割として、地域住民の皆さまの暮らしに必要な資金や、地方公共団体、農業関連産業・地元企業等、農業以外の事業へも必要な資金を貸し出し、農業の振興はもとより、地域社会の発展のために貢献しています。さらに、株式会社日本政策金融公庫をはじめとする政府系金融機関等の代理貸付、個人向けローンも取り扱っています。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

(2) 共済仕組み・サービス

JA 共済は、JA が行う地域密着型の総合事業の一環として、組合員・利用者の皆様の生命・傷害・家屋・財産を相互扶助によりトータルに保障しています。事業実施当初から生命保障と損害保障の両方を実施しており、個人の日常生活のうえで必要とされるさまざまな保障・ニーズにお応えできます。

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

- 組合員・地域利用者の利便性・快適性を第一に、お客様の状況に応じた適切で良質なサービスをご提案します。特に、組合員・地域利用者の方々にご負担頂く手数料等は重要な情報として丁寧な説明を行うと共に、店舗態勢の充実を図り信頼される店舗づくりに努めます。
- サービスのご提案にあたっては、目的を十分に確認した上でパンフレット等のわかり易い情報提供を実施します。特にご高齢の組合員・地域利用者の皆さまには丁寧な説明を心掛けると共に、必要に応じてご家族の方へもご理解いただけるよう丁寧な説明を行います。

(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保障提案を行うとともに、十分に保障内容をご理解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）を実施いたします。また、提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。
- 組合員・利用者の皆さまが不安なく暮らせるよう、生活を取り巻く様々なリスクに対して幅広く保障提案を行うとともに、訪問活動を通じてコミュニケーションの強化を図り、ライフスタイルの変化やニーズにあった保障を提供いたします。
- 幅広いニーズに対応できる知識を習得したライフアドバイザー（LA）が訪問活動を行い、スマイルサポーターは窓口対応や電話対応などを通じて情報提供・提案を行っています。これらのスタッフの高度な知識の習得を図るための研修会を実施するとともに、利用者満足度調査を踏まえた改善活動に取り組むことで、対応力の強化を図っています。
- ご高齢の組合員・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理解いただき、ご契約時にはご家族にご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- 地域・農業の活性化に貢献するため、食育イベントや農業体験の支援等、地域の実情に応じた活動に取り組んでいます。
- 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・地域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、日々の会話を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、日々の業務で組合員・地域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・地域利用者の皆さまの商品選定、保障提案にかかるご説明にあたり、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・地域利用者の利便性・快適性の向上と、良質なサービスの提供および店舗態勢の充実を図るため、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・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）