

令和6年3月1日
佐野農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、豊かな自然と環境を大切に、組合員はもとより地域の皆様の期待と信頼に応えるとともに、人と自然が共生する農業生産振興を中心とした各事業の展開を通して、地域社会に貢献することを経営理念に掲げ運営しております。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまに選ばれる、暮らしのサポーターであり続けるために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をご参照ください。

1 組合員・利用者への最良・最適な商品、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おります。

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者・地域住民の皆さまが感じている「ひと、いえ、くるま、農業」の日常生活に伴う様々なリスクに対する備えとして、一人ひとりのライフプランとニーズに合わせた最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：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

当組合は、組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添い、地域に根差した選ばれる金融機関を目指して、以下の活動に取り組みます。

(1) 信用の事業活動

- ① 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、ご家族も含めて商品内容や当該商品のリスク内容など重要な事項は十分に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) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さま一人ひとりのライフプランを確認し、リスク発生時の必要資金と各種公的保障を説明のうえ、公的保障を踏まえた最適な保障・サービスをご提案します。
- ② 保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向の確認を徹底し、保障内容を十分にご理解・ご納得いただけるよう、丁寧な重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を行います。
- ③ 特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より分かりやすい説明に努め、疑問点の解消を図り、ご契約時にはご家族にご同席頂くなど、安心してお手続きいただけるよう対応を行います。
- ④ なお、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、各種手続きの実施の際には組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を実践し、その後も安心していただけるよう定期的な接点作りを通じたアフターフォローに努めます。

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（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を組合内で共有し、より良い対応ができるよう業務改善に取り組めます。

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、「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。

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・共済仕組み・サービスを提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施すると

ともに、組合員・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでおります。

<内部研修・資格制度>

農協職員資格認証制度・生命共済審査員資格・建物共済審査員資格・自動車共済審査員資格・ライフアドバイザー認証制度・スマイルサポーター認証制度・年金アドバイザー資格認証など

<取得を推奨する外部資格>

ファイナンシャルプランナー資格・証券外務員（1種・2種）資格・内部管理責任者資格・損害保険募集人資格など

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修等の機会提供等を通じて、継続的な職員育成に努めてまいります。

以上