

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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

### ○ 組織ミッション ～ 社会への貢献にむけた、自JAの存在意義

- 1) 「地域農業の振興」と「組合員ニーズへの対応」を通じて、農業経営の安定・向上を図ること。
- 2) 暮らしに密着し、地域に根ざした“拠り所”となるようなJAらしい事業活動を通じて、「組合員の生活（環境・文化・福祉）」を支えること。
- 3) 食と農を介した地域とのふれあいを通じて、「地域農業および安全・安心な農産物への理解」を深めること。

### ○ 経営ビジョン ～ JAの経営活動を行うための指針、経営戦略の基本

- 1) 私たちは、組合員とともに発展するJAであることを認識し、組合員および地域社会に対し情報開示とその意思反映を積極的に進め、最大のサービスを提供するとともに、対外的に信用される事業を展開します。
  - ① 担い手の育成・支援をはじめ、将来を見据えた農業振興方策を策定・実践します。
  - ② 組合員利用メリットを最大限に創出し、多様化するニーズに応えた選ばれる事業展開します。
  - ③ 「地産地消」・「食農教育」など、安全・安心な農畜産物の提供を通じ、地域農業への理解を深めます。
- 2) 私たちは、協同組合組織として役職員が一体となって最大の効率を追求し、組織基盤の安定化と採算性の確保に向けた取り組みを積極的に進め、信頼される安定した経営を実践します。（経営・財務・職場）
  - ① 環境変化を的確に捉え、柔軟かつ最適を目指した組織機構・業務改革を実施します。
  - ② 環境変化に耐えうる財務基盤を構築します。
  - ③ 必要とされる人材像明確にし、計画的な人材育成を実践します。
  - ④ 目標・目的の明確化と成果・貢献に対する適正な評価を基軸とした、働き甲斐のある職場環境を形成します。

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**

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。

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・サービスを提供します。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組（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めます。

### **(1) 信用の事業活動**

- 組合員・利用者の皆さまの商品利用目的並びに知識、経験、財産の状況及び意向を考慮のうえ、適切な商品の情報の提供を行います。
- 組合員・利用者の皆さまに対し、商品内容や当該商品のリスク内容など重要な事項を十分に理解していただくよう努めます。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。

- 不確実な事項について断定的な判断を示したり、事実でない情報を提供するなど、組合員・利用者の皆さまの誤解を招くような説明は行いません。
- 組合員・利用者の皆さまに対し、適切な情報の提供が行えるよう役職員の研修の充実に努めます。

## (2) 共済の事業活動

- 組合員・利用者の皆さま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）を実施いたします。
- 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧にご意向の確認を実施します。
- 組合員・利用者の皆さまのご意向・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、ご高齢の組合員・利用者の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、細やかな対応を行います。
- 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・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、「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・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・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＞

- 証券外務員1種（対象：担当管理職）
- 証券外務員2種（対象：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）