

J A 釧路太田 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

本文

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

「持続可能な夢のある未来に向かった酪農郷を目指して」をスローガンに農家経営の安定と地域の安定的発展を目指して事業の発展を図ってまいります。

以下の経営ビジョンを掲げ、組合員・利用者の皆さまの豊かな生活づくりに向けて、「お客さま本位の業務運営」の実現に向けて本取組方針を制定致します。

尚、取組状況について、定期的に公表するとともに、取組方針の見直しを適宜行ってまいります。

○ J A 経営ビジョン

< J A 組織づくり >

- ・ 協同組合理念に賛同し、 J A の事業活動へ積極的に参加・結集している。
- ・ コンプライアンスを遵守し、組合員や地域住民から信頼される組織になっている。

< 地域づくり >

- ・ 地域の人口と生活基盤が維持されている。
- ・ 地域住民への生活サポートが充実しており、人々が暮らしやすい地域になっている。

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、 J A 共済連）が、共同で事業運営しております。 J A 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、 J A 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。

本文

1. 組合員・利用者への最良かつ最適な金融商品・共済仕組み・サービスの提供に向けて、コンプライアンスを遵守し、誠実・公正に業務を行ってまいります。

(1) 金融商品

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の豊かな生活の実現に向けて、必要な商品・サービスを利用者のニーズに応じて提供します。

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・利用者の皆さまへの生活サポート生活の充実や農業を取り巻く様々なリスクに備えた共済仕組み・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み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

本文

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対し「お客様本意」を常に意識し、対話を通じて寄り添った活動を心がけて業務に取り組み、お客様から信頼される組織を目指します。

(1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまとの対話に重点を置き、ご意向に合わせた貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。また、ご高齢者に対しては、ご本人に十分ご理解いただきご納得していただくように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を十分に説明したうえで、お客様にご理解頂けるようパンフレット等の資料を活用し分かりやすい情報提供を実施します。特に、お客様が負担する手数料・費用等の重要な情報については、より一層丁寧に説明を行います。

(2) 共済の事業活動

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに対し「お客様本意」を常に意識し、対話を通じて寄り添った活動に取り組みます。

- 組合員・利用者のご意向を把握した上で、ライフステージ・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、お客様に保障内容をご理解いただくとともに、重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）についてはより一層丁寧に説明し、ご確認、ご納得頂いた上で契約手続きを致します。
- 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、お客様のご家族を含め十分ご納得いただけるよう、ご家族にご同席のうえ説明させていただくなど十分に配慮し、お客様のみならずご家族にもご理解いただくことを心懸けます。
- 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。

本文

3. 組合員・利用者本位の各種手続きや「対話」を通じた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、日々の接点を通じた「対話」に重点を置き、お客様に寄り添ったアフターフォローを行い、ご安心いただけるように心懸けます。

○共済事業でのお客様満足度の向上

共済事業についてはご契約者への定期的な訪問により、お客様との「対話」を増やし、満足度の向上を図ります。

○信用事業でのオンラインによる利便性の向上

ネットバンキングやインターネットでのローン受付など、オンラインによるサービスの提供により、お客様の利便性の向上を図ります。

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・利用者の皆さまとの「対話」を通じていただいた「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、お客様の利益を不当に害することがないように、コンプライアンス遵守を徹底するとともに、「利益相反管理方針」等に基づき適切に管理いたします。

本文

6. 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための「人づくり」と態勢の構築

当組合は組合員・利用者の皆さまから信頼される組織を目指し、最良・最適な商品やサービスを提供し、ご理解・ご満足していただけるよう、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めます。

また、お客様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の構築を目指します。

<内部研修・資格制度>

- 農協内部監査士（対象：金融・共済担当職員）
- 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）