

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

阿寒農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

経営理念

地域とJAの創意主体性を発揮し、地域活性化の取組を充実させるとともに「食」と「農」の大切さを幅広く発信し地域密着型組織としてJAの役割を発揮していくことを経営理念に掲げています。

基本方針

「組合員の農業所得増大の実現」、「協同による地域の活性化への貢献」、「総合事業機能発揮のための経営基盤の強化」の3つの方針に沿った持続可能な経営基盤の確立・強化を進めております。

この理念、方針のもと「ひと・いえ・くるま」の総合保障を提供することで、組合員・利用者とJAとのより緊密な関係を構築し、事業基盤の確保を目指すため、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、組合員・利用者にとって、より良い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

貯金・ローン等をはじめとして組合員・利用者の多様なニーズに対応できる最良かつ最適な金融商品・サービスを、提供致します。

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・利用者が生活や農業を取り巻く様々なリスクに対し、安心して備えられるよう、組合員・利用者の皆様の視点に立った最良・最適な共済仕組・サービスを推進、提供致します。

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、地域の組合員・利用者の皆さまに寄り添った事業活動に取り組めます。

(1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまの地域特性に応じた、貯金、ローン等の商品をご提案します。提案時においては、丁寧なヒアリングを行うことを重視し、利用者にとって最良・最適な商品を提案し誤解を招かないよう丁寧な対応を実施します。特に、高齢者の組合員・利用者の皆さまに対しては、できる限りご家族の同席を求め十分な理解をいただけるよう、商品説明を行います。
- 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、パンフレットや資料を活用し分かりやすい情報提供を実施します。また、組合員・利用者が負担となる手数料・費用等の重要な項目については、丁寧に説明し理解できるよう説明致します。

(2) 共済の事業活動

当組合は、組合員・利用者の皆様の満足度を高め、利用者それぞれのライフスタイルやニーズにあわせた保障、情報提供に向けた活動を実施します。

- 組合員・利用者に契約に関する重要な事項をご理解していただくために、「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」「ご契約のしおり・約款」をお渡しして、満足、納得していただけるよう説明を実施いたします。
- 組合員・利用者の「意向の把握」、「意向に合ったプランの提案」、を作成し誤解のないよう丁寧な意向確認、情報提供を実施します。
- 契約者・被共済者が高齢の場合は、提案説明時およびご契約の手続きを行う際には、できるだけご親族の方に同席いただく対応を求め、同席が困難な場合にはご親族の方への電話等による契約内容を説明させていただくなど、より細かな対応を行います。
- 訪問活動や契約案内書の送付等を実施し組合員・利用者の皆様に寄り添った保障の提供に加え、その他の分野での新たなサービスの構築、提供に取組みます。
- 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手続きを心がけるとともに、定期的・継続的にアフターフォロー活動を実施し、利用者の皆様から選ばれる組合になるよう取組みます。

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、利用者から安心・信頼されるよう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、皆さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反防止に関する方針等を定め、本方針等に基づき、利益相反のおそれのある取引について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」を実践できるよう研修会等通じて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）