

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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

わたしたちJAの組合員・役職員は、協同組合運動の基本的な定義・価値・原則（自主、自立、参加、民主的運営、公正、連帯等）に基づき行動します。そして、地球的視野に立って環境変化を見通し、組織・事業・経営の革新を図ります。さらに、地域・全国・世界の協同組合の仲間と連携し、より民主的で公正な社会の実現に努め、農業と地域社会に根ざした組織としての社会的役割を誠実に果たします。

この理念のもと、信用事業では組合員、地域住民の多様化・高度化するニーズを捉えた金融サービスを提供し、「組合員と地域住民から信頼され選ばれ続けるJA」として農業、地域社会に貢献いたします。共済事業では組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスを提供することを使命とし、「ひと・いえ・くるまの総合保障」と事故にあった場合の対応強化により、皆さまが安心して暮らせる豊かな生活づくりに貢献し、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>）を参照ください。

1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組・サービスの提供

(1) 金融商品

当組合は、組合員・利用者の暮らしに便利な貯金・ローン等をはじめとする商品・サービスをライフスタイルの変化等に合わせて、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。特にお客様の利便性向上に向けネットバンキング等の利用促進を図ってまいります。

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・利用者の皆さまに安心と満足をお届けするため、暮らしをサポートできる総合保障の提供と生活環境の変化に応じた保障点検活動を行い、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・利用者の皆さまの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、ご高齢の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

また、商品・サービスのご提案をする場合は、組合員・利用者が希望してい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

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共済仕組みの提案を行うとともに、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、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の説明（契約概要・注意喚起事項）を実施いたします。

特に、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、きめ細やかな対応を行います。

また、組合員・利用者のご意向・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、組合員・利用者・地域住民の皆さまに「切れ目なく寄り添う」ことを基本コンセプトとし、ニーズに対応した保障提供に加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供に取り組めます。

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一人ひとりに寄り添った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日々の「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、金融商品の販売等・共済商品の提案・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・共済商品・仕組み・サービス提供ができるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、外部資格取得の支援等に取り組みます。

また、組合員・利用者の皆さま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（対象：金融担当職員）
- 信用事業基礎検定（貯金・為替）（対象：金融担当職員）