

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

とまこまい広域農業協同組合
(令和6年3月11日施行)

とまこまい広域農業協同組合（以下、「当組合」という）は、「地域農業の生産維持と都市と農村の共生に貢献する共同事業体」をめざし、組合員の負託に応え、将来の担い手、子供たちが夢の持てる農業を確立するため、安心・安全で良質・良食味な農畜産物を安定供給できる産地づくりを進め、地域社会になくてはならない存在とされるよう事業運営に取り組んでいます。

こうした理念のもと金融・共済事業におきましても、組合員・利用者の皆さまの営農や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」の提案・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参ります。

注）当組合のホームページに、当組合の概要や金融商品、共済仕組み、サービスの内容も掲載しているほか、ＪＡバンク利用者保護等管理方針や金融商品の勧誘方針も掲載しておりますのでご覧ください。

なお、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いますが、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（ＵＲＬ：<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・サービスの提案・提供

（１）金融商品

貯金や農業関連資金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の営農や暮らしに必要で便利な金融商品・サービスを、営農形態やライフスタイル等に応じて提案・提供して参ります。

組合員・利用者の皆さまには、農業関連資金を含め勤労世代から高齢者まで利用者のニーズに応じた商品・サービスを提案・提供するとともに、ＪＡバンクアプリやネットバンク、ＪＡネットローン等の活用により一層の利便性向上を図って参ります。

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・サービスを提案・提供して参ります。

また、組合員・利用者の皆さまがＪＡ共済といつでもつながれるよう、ＷｅｂマイページやＪＡ共済アプリ等のサービス提供にも努めて参ります。

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んで参ります。

（１）信用事業の事業活動

○ 組合員・利用者の皆さまの営農形態や金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金や農業関連資金・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、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行って参ります。

- 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、商品の概要や要件、商品間の内容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ながらわかりやすい情報提供に努めます。特に、組合員・利用者の皆さまに負担いただく金利・手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明して参ります。

(2) 共済事業の事業活動

- 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・ニーズに合った共済にご加入いただけるよう、丁寧な意向把握・意向確認を踏まえた最適な保障プランを作成・提案して参ります。また、ご提案にあたっては、各種公的保険制度の情報を提供のうえ、タブレット端末機を活用し、改めて意向に沿ったお申し込み内容であることを確認するとともに、ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会の認証を取得した重要事項説明書（契約概要・注意喚起事項）をお渡しのうえ、特にご確認いただきたい事項や注意すべき事項をより分かりやすく説明して参ります。
- ご高齢の組合員・利用者の皆さまには、より丁寧にわかりやすいご説明を心がけるとともに、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約手続きの際は、オンライン面談システム等も活用しながら、ご家族の方に同席いただく対応を基本とするなど、きめ細やかで安心いただける対応を徹底して参ります。
- 組合員・利用者の皆さまに「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の提案・提供に加え、高齢化社会を見据えた健康増進、北海道胆振東部地震の経験を活かし、津波や火山噴火（樽前山）を含めた防災・減災等のサービス提供等新たな付加価値の提案・提供にも取り組んで参ります。
- 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・利用者の皆さまにわかりやすいご説明を心がけるとともに、J Aバンクアプリやネットバンク、J Aネットローンの機能向上により組合員・利用者の皆さまの利便性向上に取り組んで参ります。

また、ご加入いただいている共済契約についても、日頃の訪問活動（3Q活動等）を通じて、請求忘れの確認やライフスタイル等の変化に応じた契約内容の見直しを含め、組合員・利用者の皆さまの視点からよりご安心いただけるアフターフォローを実施して参ります。

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）」を誠実に受け止め、業務改善に努めて参ります。

なお、「J Aバンク・J A共済の苦情処理措置および紛争解決措置」「お客様からの信用事業・共済事業にかかるお申し出に対する対応」については、当組合のホームページに掲載しています。

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、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」を定めており、この方針に基づき適切に管理して参ります。

6. 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための信頼される職員の育成

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、多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・共済仕組み・サービスを提供、堅確な事務を進めるため資格取得の支援等に取り組んで参ります。

<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）

<取得を奨励する外部資格>

- 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）