

令和6年4月1日  
小山農業協同組合

## 組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針

当組合は、「人と自然の調和から新たな創造を」を理念とし、人を愛し、自然とふれあい、未来に向けて活力ある地域づくりに貢献するため、組合員・利用者の皆さまに寄り添った事業運営をしております。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまから選ばれ続けるJAを目指すために以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取り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・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 金融商品

組合員・利用者の皆さまのライフイベントに伴うニーズの変化にお応えできるよう、貯金・ローン等をはじめとする各種金融商品の提供やJAバンクアプリ、ネットバンク等の利便性向上により最適なサービスを提供しております。

#### (2) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者の皆さまの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・サービスを提供しております。

また、組合員・利用者の皆さまがJAといつでも繋がれるように、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おります。

なお、当組合は投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は実施しておりません。

## 2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、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

- ①組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、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ております。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めて商品内容や当該商品のリスク内容など重要な事項は十分にご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。
- ②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・タブレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施しております。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

- ①組合員・利用者の皆さま一人ひとりのライフプラン・ニーズを確認し、リスク発生時の必要資金と各種公的保障を説明のうえ、丁寧な意向把握・意向確認を踏まえた最適な保障プラン・サービスをご提案します。
- ②保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向の確認を徹底し、保障内容を十分ご理解・ご納得いただけるよう、丁寧な重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を行います。
- ③特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より分かりやすい説明に努め、疑問点の解消を図り、ご契約時にはご家族にご同席頂くなど、安心してお手続きいただけるよう対応を行います。
- ④なお、保障の加入にあたり、共済掛金のほかに組合員・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、各種手続きの実施の際には組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を実践し、その後も安心していただけるよう定期的な接点づくりを通じたアフターフォローに努めます。

## 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）』を組合内で共有し、より良い対応ができるよう業務改善に取り組みます。

## 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、本方針に基づき適切に管理します。

## 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・共済仕組み・サービスを提供できるよう、職員に対する継続的・定期的な研修を実施するとともに、組合員・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、資格取得の支援に取り組んでおります。

### 《内部研修・資格制度》

農協職員資格認証制度・生命共済審査員資格・建物共済審査員資格・自動車共済審査員資格・ライフアドバイザー認証制度・スマイルサポーター認証制度・年金アドバイザー・JAバンク農業金融プランナー・JAバンクローンプランナー・JAバンク住宅ローンアドバイザーなど

### 《資格を推奨する外部資格》

ファイナンシャルプランナー・証券外務員（1種・2種）内部管理責任者・損害保険募集人資格など

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修会等の機会提供等を通じて、継続的な職員育成に努めてまいります。