

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

周桑農業協同組合（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

～全ての事業は、地域のために～

JA周桑は地域を満足させます！

当組合は、この基本方針・経営理念のもと、組合員・利用者の生活設計とニーズに応じた商品・サービスと「ひと・いえ・くるまの総合保障」の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、より一層組合員・利用者本位の業務運営に資するよう、社会情勢や環境の変化等を踏まえ、必要に応じて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

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、勤労世代から高齢者や農業従事者等の利用者の特性に応じて、また、ライフスタイルの変化等に合わせて提供します。

(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環境の変化やリスクに応じて、「安心」「安全」に備えられるよう、最良・最適な共済仕組みやサービスを提供します。

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）の提供は行っておりません。

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) 信用事業の活動

- ① 組合員・利用者の皆さまの暮らしを支えるため、地域に根ざした金融機関として世代別のニーズに応じたご融資や貯金等の金融商品のご提案やご相談に応じてまいります。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、十分にご理解いただけるようより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、組合員・利用者の希望に沿った内容となるよう考慮したうえで、パンフレット・タブレット等を活用しながら、可視化したわかりやすい説明による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

- ① 組合員・利用者の皆さまに対しては、各種公的保険制度等にかかる情報を提供していくとともに、ご加入をご検討している方には、一人ひとりのその目的やライフプラン等を確認し、それぞれの意向に見合った保障・サービスをご提案します。
- ② 共済のご加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、ご提案内容を十分ご理解・ご納得いただけるよう、パンフレットやタブレット等を活用し、専門用語ではなくわかりやすい言葉で重要事項説明（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、より一層わかりやすい丁寧な説明を行うとともに、ご家族の方にもご理解得られるよう、ご契約時にはご家族の同席等をいただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④ なお、共済のご加入にあたり、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ような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・利用者の皆さまにご理解いただきやすくなるため、専門用語ではなくわかりやすい言葉での説明を心掛けるとともに、日々の訪問等を通じてより一層「安心」していただけるよう近況確認・保障内容確認・保障点検活動を行います。

4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、訪問活動を通じて、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）」を真摯に受け止め、業務改善に努めるとともに信頼される組合づくりを目指します。

5 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまへの信用・共済商品のご案内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ご提案・ご契約等において、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、本方針等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・利用者の皆さまからの多様なニーズに応え、「信頼」・「満足」していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供し続けるとともに堅確な事務・業務を遂行するため、職員に対する継続的・定期的な研修機会の提供のほか各種資格取得の支援等の人材育成に取り組み、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

< 内部研修・資格制度 >

- ・証券外務員研修
- ・ライフアドバイザー認証要件研修
- ・公的保障研修
- ・税務アドバイザー養成研修
- ・年金アドバイザー養成研修 等

< 取得を推奨する外部資格 >

- ・証券外務員1種
- ・内部管理責任者
- ・FP2級技能士
- ・金融コンプライアンスオフィサー2級
- ・保険コンプライアンスオフィサー2級 等