

令和6年7月1日
新田みどり農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

私たちJAにっただみどりでは、

1. 「安心・安全・信頼」をモットーに、常に良質な農畜産物を提供します。
2. 利用者の満足度を常に意識し、JA事業を通じて地域社会に貢献します。
3. 組合員の負託に応える透明性・健全性の高いJA運営を行います。

を経営理念として掲げ、地域の皆さまの笑顔を応援できるよう、業務に取り組んでおります。

信用事業では、JAバンクのネットワークと総合力で地域の皆様の身近で便利、そして安心なメインバンクとして、お客さま一人一人のニーズに応える貯金やローンなどをご用意しております。また、暮らしのパートナーとして貯蓄・融資・年金などの相談にもお応えいたします。

共済事業では、農業協同組合が理念とする「相互扶助」を事業活動の原点とし、組合員及び利用者の信頼と期待に応え、「安心」と「満足」をお届けするため、積極的な事業活動の展開により、最良の保障・価格・サービスによる「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて、組合員・利用者の皆さまが豊かで安心して暮らすことのできる地域社会づくりに貢献します。

これらの経営理念や役割のもと、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、組合員・利用者の安定的な資産形成と、「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供により豊かな生活づくりに貢献するために、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、組合員・利用者本位の業務運営をより実現するために本方針を必要に応じて見直して参ります。

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・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

当組合は、貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の皆さまの暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせ提供します。また、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。

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、各種手続きやアフターフォローの実施

(1) 信用事業

- ①商品・サービスのご提案にあたっては、組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産に応じて、さらにニーズや目的を十分に確認した上で、貯金・ローン等の最良・最適な商品をパンフレット・チラシ等を活用して分かりやすくご提案します。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勤労世代の組合員・利用者の皆さまに対しては、ネットバンクや各種ローン商品等のWeb申込サービスを提供し、また各種ローン商品については電子契約による非対面取引にも対応しております。
- ③また、特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすく説明し、ご家族も含めてご理解いただけるような対応を実施します。
- ④各種手続きの実施にあたっては、分かりやすいご説明を心掛けるとともに、安心してご利用いただけるようなアフターフォローを実施します。

(2) 共済事業

- ①各種公的保障制度にかかる情報提供を行うとともに、組合員・利用者の皆さま一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた最適な保障・サービスをご提供いたします。
- ②共済商品へ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、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、共済契約締結の際には重要事項説明（商品概要、注意喚起事項）を丁寧に行います。
- ③特にご高齢の組合員・利用者の皆さまへの保障提案・共済契約締結の際には、ご家族・ご親族の方の同席を基本とするなど、より丁寧な対応を行います。
- ④なお、共済に加入いただくにあたり、共済掛金の他に負担いただく手数料等はございません。
- ⑤ご契約後の定期的な訪問・電話連絡等によるアフターフォローを継続的に行うとともに、各種手続きの際には迅速・丁寧な対応を行うことで、利用者満足度の向上に努めます。

3. 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）」を真摯に受け止め、迅速・丁寧に対応するとともに、再発防止策・未然防止策の策定・実施等、業務の改善に努めます。

4. 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、本方針等に基づき適切に管理いたします。

5. 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

当組合では、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、事務指導推進課を本店金融部に、推進トレーナー・事務インストラクターを本店共済部に配置し、定期的な研修会・勉強会の開催等を通じて、継続的な職員育成に取り組めます。

また、証券外務員、内部管理責任者、ファイナンシャルプランナー等の資格取得を推奨・支援するとともに、関連団体主催の各種研修会への積極的な参加を推奨することで、職員の能力開発に取り組めます。