

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

たいせつ農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

たいせつ農業協同組合基本理念

1. 恵まれた生産基盤を最大限に活かした、魅力ある地域農業振興の実践
2. 当組合の日常業務推進活動を通じて、組織機能の強化・組合員の所得向上
3. 組合員・地域の皆様に信頼される合理的経営管理・自己責任経営体制の確立

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成を支えると共に、金融機関が果たす役割の重要性を認識し、以下の取組方針を制定致しました。

今後、本方針については社会情勢や環境の変化等を踏まえ、必要に応じて見直しをするとともに公表してまいります。

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、J A 共済連）が、共同で事業運営しております。J A 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、J A 共済連ホームページ（URL：<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>）をご参照ください。

1. 組合員・利用者へのライフプランに応じた金融商品、共済仕組み・サービスの提供

1) 金融商品

組合員や利用者のライフプランにあった生活資金対応力の強化とメインバンク化へ向けた取り組みの強化をします。

組合員・利用者の利便性向上に向けたインターネットバンキング等の非対面チャネルによる金融サービスの提供をします。

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

組合員や利用者のくらしのパートナーであり続けるために、J A 共済の有利性を活かした価格・サービスによる「ひと・いえ・くるまの総合保障」を通じて、安心して暮らすことのできる充実の共済仕組みを提案・サポートします。

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、組合員・利用者の皆さまに寄り添った活動と、わかりやすく丁寧な説明や情報提供に努めます。特に掛金や手数料等の費用負担については資料等活用し、より丁寧に説明するよう努めます。

1) 信用の事業活動

総合事業を活かした部門間連携により、組合員・利用者ニーズを把握して利用目的を

十分に確認した的確な商品提案と、詳しい商品説明や必要な情報を提供します。

2) 共済の活動

組合員・利用者皆さまのくらしのパートナーであり続けるために、定期的な訪問活動による情報提供や相談機能の充実を図ると共に、十分な意向把握を行い保障内容などわかりやすく丁寧な説明に努めます。特にご高齢の方には、ご家族を含めご納得いただけるようきめ細かな対応を行います。

また、ダイレクトメール、広報やイベント等を活用して情報を発信します。

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

貯金の各種手続きについては、JAネットローンやインターネットバンキング、キャッシュレス決済などの利用促進を実施すると共に、サービス利用に関するアフターサポートを徹底して組合員・利用者の利便性向上に努めます。

共済タブレット端末機を活用し、現契約内容の再点検による保障漏れ防止に向けた取り組みを実施します。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

北海道信連と定期的にCS調査を実施し、組合員・利用者の満足度を把握しサービスの向上を目指します。

当組合の全職員で実施している「会っちゃお訪問」で組合員のご意見ご要望を直接伺い、業務改善に向けて検討します。

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の利益が不当に害されることのないよう、農業協同組合法、金融商品取引法および関係するガイドラインに基づき、利益相反するおそれのある取引を適切に管理するための体制を整備し、「利益相反管理方針」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

金融デジタル化に伴うさらなる知識向上や、組合員・利用者のライフプランに応じた金融商品・仕組み・サービスの提供が出来るよう、定期的に研修会に参加し職員の育成に努めるとともに、必要な資格取得の支援に取り組みます。また、信用・共済の部門間における情報連携により、ニーズにあった提案が出来る態勢の構築をします。