

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

上川中央農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

わたくしたちは協同組合組織として大地とともにいき、豊かさと安心を求め組合員とお客様が共生し幸せになれる仕事に努めます。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまの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、組合員・利用者のニーズに合わせた金融商品・利率設定によるサービスを提供しております。

住宅ローンやマイカーローン、農業経営に関するローンなど、多種多様なローンをご用意しています。

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

「ひと・いえ・くるま」の総合保障で、組合員・利用者の皆さまの生活をサポートいたします。

当組合は、組合員・利用者の皆さまへ「ひと・いえ・くるま」の総合保障を提案し、様々なリスクに備える共済仕組み・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

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めます。

### (1) 信用の事業活動

- 担当者の知識と技術の向上を図り、組合員・利用者の皆さまへ積極的な情報提供と商品提案をします。特に、ご高齢の方に対しては十分ご理解いただけるよう丁寧に説明を行います
- 総合事業を生かした金融仲介機能を発揮し、地域・農業振興に繋がる資金対応やコンサルタント機能を中心とした総合的サービスにより地域に必要な金融機関として取り組んで参ります。

### (2) 共済の事業活動

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めます。

- 組合員・利用者のご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行い、十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施いたします。
- 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者のご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- 組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めます。
- J A共済の事業活動を通じてライフプランに関わらせていただき、地域社会に必要とされるJ Aを目指してまいります。
- 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・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。

### 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（お問合せ・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、本方針等に基づき適切に管理いたします。

#### 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・仕組み・サービス提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組みます。

また、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成等にかかる態勢を構築します。

##### <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）

##### <取得を推奨する外部資格>

- 年金アドバイザー3級（対象：金融担当職員）
- FP2級技能士（対象：金融・共済担当職員）
- FP3級技能士（対象：金融・共済担当職員）
- 金融ALMオフィサー（対象：金融担当職員）

以 上