

JA壱岐市取組方針

壱岐市農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

壱岐市農業協同組合（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〕

- ・大切な農と、豊かな自然を守り、未来につなぎます
- ・皆様とともに歩み、つながりの中で、誰にも優しい地域づくりに取り組みます
- ・高い倫理観と強い責任感を持ち、地域社会に貢献します

〔ビジョン〕

- 『農業振興』 農業所得の向上と活力ある地域社会づくりに取り組みます
- 『人材育成』 農業の未来を支える人材育成に取り組みます
- 『地域貢献』 地域経済の活性化と食育活動に取り組みます

〔スローガン〕

農と食の未来をつなぐ

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。

また、当組合は、地域貢献に向けた様々な活動に積極的に取り組むとともに、組合員・地域住民の皆さまに対して、交通安全意識の高揚と交通事故防止に向けた情報発信等に取り組めます。

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・利用者からより一層頼りにされるJAバンクを目指し、農業融資担当による出向く体制を維持し、ニーズに沿った資金提案により農業経営・生活を資金面からサポートします。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、貯金・ローン等をはじめとする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、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・利用者により「ひと・いえ・くるま・農業」の万全な総合保障の提供を通じて次世代・次々世代との接点を拡充するとともに、共済業務の体制整備並びに事務効率化を実施し、組合員・利用者のサービス向上に努め、また、行政庁監督指針、個人情報保護法への対応を強化し、コンプライアンスを重視し、地域に密着したJAらしい事業活動の展開に取り組めます。

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

① 組合員・利用者の皆さまの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、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。また、非対面取引サービスの提供による利便性の向上にも取り組んでおります。

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、パンフレット等を活用し分かりやすい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、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・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、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。

③ 特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。

④ なお、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丁寧なご説明を心がけます。また、日々の接点や3Q訪問活動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。

さらに、ペーパーレス・キャッシュレスの取組みにより、組合員・利用者の各種手続きの簡素化、利便性の向上に努めます。

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）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組めます。

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、職員の継続的・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、資格取得の支援等に取り組んでおります。

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員認定試験受験資格取得研修（対象：信用担当職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：共済担当職員）
- ・契約担当審査員研修（対象：共済担当職員）
- ・公的保障研修（対象：共済担当職員）
- ・共済契約税務研修（対象：共済担当職員） 等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員 1 種・2 種（対象：信用担当職員）
- ・F P 2 級技能士（対象：信用または共済担当職員） 等

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、各種研修等の機会提供等を通じ継続的に職員育成を行う態勢を構築します。