

令和6年2月14日
しれとこ斜里農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

しれとこ斜里農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

JAは、常にその将来を見据え、長期ビジョンにたって、農業生産力の維持・増強、担い手確保・育成、安全・安心な農畜産物生産・供給システム構築等を通じて組合員の営農と生活を守り、地域農業の持続的発展を力強く支えるとともに、そのために必要なJA機能の充実・強化を進めてまいります。また、地域の利用者ニーズを踏まえ、地域に密着した事業展開を通じ、活力ある地域づくりに貢献できる組織であり続けます。

この理念のもと、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・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品並びにサービスの提供や「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた、豊かで暮らしやすい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を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、今後の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、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（<https://www.ja-kyosai.or.jp/>）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

各種貯金やローンをはじめとして、組合員・利用者の暮らしに適した商品やサービスを、それぞれのライフスタイル合わせて提供してまいります。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、幅広い世代の利用者の皆さまの特性に対応した商品・サービスを提供してまいります。

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・利用者の皆さまの暮らしに確かな安全をお届けするために、生活や農業における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

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

- 組合員・利用者の皆さまから信頼され、安心のできる JA バンクを目指し、お客様のニーズに合わせた商品とサービスの提供に取り組み、顧客満足度の向上に努めてまいります。
- 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、適切な対応のもと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。
- 各種キャンペーンを実施し、組合員・利用者の皆さまに足を運んでいただける魅力ある店舗づくりに努めてまいります。
- 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、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。

(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。

- 「ひと・いえ・くるま」の総合保障を積極的に提案し、地域と共に歩む JA 共済として、組合員・利用者の皆さまの万一の備えと豊かな生活づくりに努めてまいります。
- 組合員・利用者の皆さまの加入内容の周知活動の実施により、丁寧な説明のもと未保障分野の提案を行い、ご意向を確認しご満足をいただけるようわかりやすく重要事項の説明を行い、保障内容の充実に向けた取り組みをしてまいります。
- 病気や事故・災害において、JA 共済の相談窓口として信頼と期待に応えられるよう、迅速で親切・丁寧な対応に努め、組合員・利用者の皆さまの安心と満足度向上に努め、地域に貢献してまいります。

○ 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、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。

○ 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・利用者の皆さまに常に分かりやすいご説明を心がけるとともに、親切・丁寧な対応に努め、より安心していただけるよう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貴重なご意見・ご要望等を誠実に受け止め、業務の改善に向けて努めてまいります。

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の選定や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」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・利用者の皆さまに信頼をいただけるよう、満足していただける金融商品並びに仕組みやサービスを提供するための担当職員の人材育成のための研修を、継続的・定期的の実施するとともに、資格取得等の支援の取り組みを行います。

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>

- F P 2 級技能士（対象：金融・共済担当職員）
- F P 3 級技能士（対象：金融・共済担当職員）
- 年金アドバイザー 3 級、相続アドバイザー 3 級（対象：金融担当職員）