

# JA 新おたる「組合員・利用者本位の業務運営」取組方針

令和6年2月19日制定

## 1. 序文

当組合は地域社会から必要とされるJAを目指し、組合員・利用者本位で金融・共済商品を提供し、お客様の安定した生活と経済的保障を実現するため、共済商品(共済事業)は当組合と全国共済農業協同組合連合会が、共同で事業運営し行動致します。

## 2. 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) 金融では、組合員・利用者の意向を確認した上で、商品の特性・ライフプラン等を踏まえた具体的な金融商品・サービスの提供をいたします。

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) 共済では、組合員・利用者の状況や希望等の意向を対面により確認し、一人ひとりに適した共済商品・サービスを提供いたします。

なお、当組合は市場リスクを有する共済仕組みは提供しておりません。

## 3. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(1) 金融では、組合員・利用者の取引経験や金融知識を考慮の上、簡単明瞭に誤解を招く事がない誠実な内容の情報提供を行います。

(2) 共済では、組合員・利用者にとって最適な共済商品を選択していただくために、重要な情報をわかりやすく丁寧にご説明していきます。また、最も重要な共済金支払いに係る事象に関しても誤解を招く事がないよう、特にわかりやすく丁寧な説明を心掛けます。なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の方へご負担いただく手数料はございません。

## 4. 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

金融契約・共済契約加入後も当組合の継続的なご利用を頂くため訪問し、誠実・迅速かつ適切に対応し社会の様々な変化に応じた情報提供や契約内容の見直しを提案してまいります。

## 5. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

組合員・利用者の要望や、寄せられたお客様の声を真摯に受け止め、業務改善を続けることにより金融・共済活動の向上につなげていきます。

## 6. 利益相反の適切な管理

組合員・利用者との利益相反のおそれのある取引について、組合員・利用者が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築してまいります。

## 7. 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

組合員・利用者本位意識を常に持ち、信頼され必要とされるJA職員となるよう人材を育成します。