

JA 新おたる「組合員・利用者本位の業務運営」取組方針

1. 序文

新おたる農業協同組合(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】地域社会から必要とされるJA新おたる

1. 地域の農業振興を牽引し、農村と都市の共生を実現するJA
2. 事業を通じて、利用者の満足を実現するJA
3. 組織活動を通じて、地域社会の発展に貢献するJA

【経営方針】活気ある地域社会の創造

わたしたちJA新おたるの組合員・役職員は、協同組合運動の基本的な定義・価値・原則(自主、自立、参加、民主的、公正、連帯等)に基づき行動します。そして、地域、地球的視野に立って環境変化を見通し、組織・事業・経営の革新を図ります。

さらに、地域、全国、世界の協同組合の仲間と連携し、より民主的で公正な社会の実現に努めます。

このため、わたしたちは次の事を通じ、農業と地域社会に根ざした組織としての社会的役割を誠実に果たします。

わたしたちは、

- ◇ 地域の農業を振興し、わが国の食と緑と水を守ります。
- ◇ 環境・文化・福祉への貢献を通じて、安心して暮らせる豊かな地域社会を築きます。
- ◇ JAへの積極的な参加と連携によって、協同の成果を実現します。
- ◇ 自主・自立と民主的運営の基本に立ち、JAを健全に経営し信頼を高めます。
- ◇ 協同の理念を学び、実践を通じて共に生きがいを追求します。

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、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。

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。なお、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) 共済では、組合員・利用者へ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、「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。