

# 鷓川農業協同組合

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

鷓川農業協同組合(以下、「当組合」という)は、下記の基本理念及び経営方針を掲げております。

### 基本理念

#### ○ 農業振興と地域社会への貢献

農業をめぐる環境は農業従事者の高齢化等極めて厳しい状況になっています。JAには、地域農業の特性を活かした基本目標を設定し、これらの実践を通じて農家所得の向上、地域の活性化等が求められます。当組合は、「夢と活力ある農業・地域社会」の実現のため、地域特性を活かした農業振興と心のゆたかさを実感できる生活環境の提供に努めます。

#### ○ 組合員と消費者の満足度向上

当組合は、日常生活のあらゆる場面に密着した事業を営んでいます。各種商品やサービスが多様化・高度化するなかで、利用者のニーズは安全、安心でかつ健康志向になってきており、またゆとりを重視する傾向が見られます。当組合は、JAが提供するサービスの質を高め、組合員と消費者のニーズに応えた、真心のこもった商品・サービスの提供に努めます。

#### ○ 農業所得向上により「魅力あふれる農業」の実現

地域の環境と実態に即した農業振興に努め、多様な担い手づくりと多彩な産地づくり、消費者の視点に立った安全・安心な農畜産物の生産と提供に取り組みます。当組合では、町と連携し、認定農業者の育成や集落営農の推進、農業生産法人や特定農業団体の設立の推進を図ります。さらに、販売力の強化と営農経済渉外員の活動の充実、流通コストの低減等に取り組み、農家所得の向上を図ります。

### 経営方針

#### ○ 農業所得の向上により「魅力あふれる農業」の実現を目指します

- ①複合経営形態による、安定した農業所得確保の実現
- ②コスト低減に向けた予約・取りまとめ購買の強化
- ③生産技術、施設や機械等の改善により安定した収量の確保
- ④農業労災や疾病の予防対策の意識向上

#### ○ 農畜産物販売額の恒常的50億円以上を目指します

- ①組織力や共同施設等を活かした販売価格の維持・増大
- ②多様化するニーズに応じた販路構築
- ③農産物の面積維持・拡大を図る誘導
- ④担い手の確保と教育の充実

○ 「食」や「農」への関心を高め、組織の信頼を高めます

- ①地域貢献や食農教育等を通じ、農業・農協への理解促進
- ②食の安心安全を図る取り組み推進

○ 財政基盤を安定させ、組合員・住民の負託に応えます

- ①堅固な経営基盤確立のため「資本増強運動」の確実な実践
- ②経営の効率化、部門別採算の確保の取り組み
- ③農業振興に資するため「農協結集力向上運動」を推進
- ④組合員の期待に応える職員の育成
- ⑤組合員・地域住民のJA事業利用の維持・拡大

この基本理念及び経営方針のもと、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」の提供を通じた魅力あふれる農業や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/about/fiduciaryduty/>)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

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の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て提供します。また、組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、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。さらに、年金受給者の皆さまが、健康で豊かな生活がおくれるよう各種イベントを開催しております。

当組合は、「農業と地域に貢献できる地域金融機関」として、より「便利」でより「安心」なJAバンクを目指しております。

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・利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く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。

当組合は、地域に根ざした農業協同組合の共済事業として、利用者一人ひとりのライフサイクルやライフスタイルに応じた「ひと、いえ、くるま」の生活総合保障を提供し、地域における満足度・利用度NO1を目指しております。

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みます。

### (1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまのニーズや目的、さらに金融知識に応じて、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。
- 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、パンフレットやわかりやすい資料等により、丁寧な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、理解いただけるよう十分な説明を行います。
- 組合員・利用者の皆さまから、選ばれ続ける金融機関を目指して、地域住民に寄り添い、信頼性の向上に努めます。

### (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みます。

- 組合員・利用者のご意向や家族構成を把握した上で、生活設計やニーズに応じた「ひと・いえ・くるま」などの商品・サービスの提案を行うとともに、組合員・利用者十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、ご満足いただけるよう、分かりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施いたします。
- 提案時から契約締結までの各段階において、十分な説明を行い、契約がご意向に沿った内容となっていることの確認を丁寧に実施します。
- 生活や農業を取り巻く様々なリスクをご理解頂き、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、わかりやすい資料や丁寧な説明など、ご満足頂けるいただける情報提供に努めます。
- 「地域における満足度・利用度 NO.1 を目指す」を目標に、生活保障設計の相談窓口として、組合員・利用者の皆さまに、万が一に備えていただくための「ひと・いえ・くるま」の保障点検、ニーズに対応した保障提供に加え、防災・減災等の新たな付加価値の提供に取り組めます。
- 自動車共済事故の対応時には、事故受け、日中現場急行、事故相談など、組合員・利用者の皆様のご不安を取り除く対応を心がけるとともに、満足度向上に努めます。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より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、きめ細かく安心いただける対応を行います。
- 保障(共済)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体制の構築

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、人材育成等にかかる体制を構築します。

#### <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>

- FP2級技能士(対象:共済担当職員)
- FP3級技能士(対象:金融・共済担当職員)