

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

ごとう農業協同組合（以下、「当組合」という）は、地域密着型のJAを目指し、次の三つを経営理念に掲げております。

### ◎組合員・地域住民に信頼されるJA

JAは組合員のものであり、組合員のために何をすべきかが思考と行動の原点です。組合員との間に強い信頼関係を築かなければならないのは当然であり、公的な性格から利用者をはじめ地域の人々からも信頼されるJAとならなければなりません。

### ◎改革・改善に取り組むJA

農の深耕のために、農業を取り巻く環境の変化に迅速に対応できるよう体制を整えます。また、経済環境の変化にも常に敏感に反応し経営の健全化・前進化に取り組めます。

### ◎地域社会に貢献しうるJA

協同組合としての公的使命を果たすために、地域社会に貢献できるJAづくりを進めます。  
地域住民に選ばれる満足度の高い事業展開に努め、積極的な組合員加入促進による組織基盤の拡充と事業量の拡大を図ります。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまの「声」をよく聞き、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・農業」の総合保障を通じて、組合員・利用者の皆さまの負託に応えるため、事業活動に取り組んでまいります。

今後、本方針に基づく取組状況を、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を実現するため、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

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。  
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。

## (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、最良の保障・価格・サービスによる「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障を提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は実施しておりません。

## 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・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、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。
- 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・タブ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・ライフステージの変化に応じた、最良・最適な保障・サービスを提案致します。
- ② 保障の加入にあたっては、組合員・利用者のご意向を的確に把握・確認したうえで提案を行い、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）を実施致します。
- 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・ご親族も含めて十分ご理解・ご納得・ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族又はご親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を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・利用者の皆さまにわ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、業務改善に取り組みます。

### 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・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〉

- ・証券外務員資格再研修（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）
- ・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）
- ・農協職員認定試験（対象：全職員）
- ・共済推進事前研修会（対象：全職員） 等

〈取得を推奨する外部資格〉

- ・証券外務員 1 種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理職）
- ・FP 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体制を構築します。