

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

対馬農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

- J A対馬は、農業振興を通じて、「食」と「農」と「緑」を守り、かけがえのない自然を次世代に引き継ぎます。
- J A対馬は、地域のみなさまとともに生き、地域のみなさまとの共感の中で、心ふれあう地域づくりに取り組みます。
- J A対馬は、高い倫理観と責任感を持ち、地域社会に貢献できる事業と組織づくりに取り組みます。

〔基本理念〕

J A対馬は、人と自然を大切にし、社会の発展と豊かな暮らしの実現に貢献してまいります。

◇ J A対馬は、人を大切にします。

◇ J A対馬は、自然を大切にします。

◇ J A対馬は、社会の発展に貢献します。

◇ J A対馬は、豊かな暮らしの実現に貢献します。

〔基本姿勢〕

◇ みなさまから信頼される J A

◇ 地域から必要とされる J A

◇ 社会に誇れる J A をめざします。

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、J A共済連）が、共同で事業運営しております。J A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、J A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、ライフスタイル等に応じて提供します。

組合員・利用者の皆さまに提供する金融商品は、勤労世代から高齢者までの幅広い利用者のライフステージ及びニーズに応じた商品・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する備えやニーズにお応えできるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

また、組合員・利用者の皆さまに確実かつ速やかに共済金をお届けできるような態勢を維持し続けます。

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みます。

(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、丁寧に説明を行うとともに、ご家族も含め十分ご納得いただけるように、対応します。
- ② 商品・サービスのご提案にあたっては、組合員・利用者の皆さまが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、組合員・利用者にもふさわしい商品をご案内します。また、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、パンフレット等の資料を提示して、より分かりやすく、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・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスをご提案します。
- ② 共済契約の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご安心いただけるよう、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、より親切・丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご安心いただけるよう、ご契約時にはご家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 共済契約の加入にあたり、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ありません。

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、組合員・利用者の皆さまの信頼と期待に応え、「安心」と「満足」を提供できるよう一人ひとりに寄りそった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）」にしっかり耳を傾け、その「声」に応えられるよう、業務改善を図り取り組めます。

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

当組合は、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います。

<推奨する研修>

信用担当職員	共済担当職員
<ul style="list-style-type: none"> • 窓口ライフイベントセールス研修 • 窓口ライフイベントセールス研修（ローン編） • 窓口年金推進研修 • ローンセールス研修 等 	<ul style="list-style-type: none"> • ライフアドバイザー認証要件研修 • 公的保障研修 • 共済契約税務研修 等

以上