

組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針

大分大山町農業協同組合(以下、「当農協」という)は、下記の理念を掲げております。

当農協は、昭和36年から取り組むNPC運動「働くこと」「学ぶこと」「愛し合うこと」を提唱して、大山独自の農業政策を継続している。

単なる物づくりではなく、農村の本当の豊かさを追求し、大山農民の意欲と一致団結した共同の精神により、1次2次3次NPC運動に枝や葉をつけながら、仲間と共に繰り返しかえし繰り返しかえし螺旋階段を登るように、大山全体の民度を高め進化していく普遍的な地域住民運動を実行している。

1. 我々は一致団結して、豊かな活力ある農村づくりに励みます。
2. 地球環境と生命体を大切に生産と包装に取り組めます。
3. 生活者に評価される商品を開発し、新鮮で安全なものを提供します。
4. 快適で文化の享受できる農村社会を興し、次世代に引き継いでいきます。
5. 世界の町や村、そして都市と農村の交流の輪を広げて進化していきます。

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、本方針に基づく取り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、当農協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) 信用事業

総合農協として、組合員・利用者には選ばれ、利用者のメインバンクとなる金融機関を目指します。

当農協全体で情報共有を行い、組合員・利用者の皆さまに利用される農業資金相談に取り組み生産量の拡大・農業所得の増大・地域活性化に取り組めます。

(2) 共済事業

当農協は、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対し、組合員・利用者の皆さまが相談しやすい雰囲気づくりを行い、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。

なお、当農協は、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)の提供は実施していません。

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当農協は、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・利用者の満足度向上を目的とした事業展開を図り、「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バンクをめざします。この目標の達成に向け、信頼される農協を徹底的に追求した活動を展開し、収益力の向上と顧客基盤の拡充を図るとともに、事業推進体制の強化に取り組みます。
- 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・費用等の重要な情報は、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・ライフプラン等に応じた、最良・最適な「ひと・いえ・くるまの総合保障」をご提案します。
- ② 保障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）を実施します。
- ③ 特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対して、より丁寧に分かりやすいご説明を実施するとともに、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、ご家族も含めて十分ご納得・ご満足いただけるよう、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

当農協は、万一の各種事故等による手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまとの信頼関係を損なうことなく、分かりやすいご説明を心がけるとともに、お客様の立場に応じて迅速かつ丁寧に対応します。また、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

当農協は、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態勢の構築

当農協は、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。

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態勢を構築します。