

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

あさひかわ農業協同組合  
代表理事組合長 島山 守穂  
(令和6年3月1日制定)

あさひかわ農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

### 1. 組合員経済への貢献

J A本来の設立意義に立ち返り、組合員の所得向上に努め、組合員の経済的発展に寄与します。

### 2. 地域社会への貢献

法令遵守の運営は勿論のこと、地域社会の一員としての社会的責任に鑑み、土地利用に関して都市と農村の調和を図り、また、事業活動を通じ利用者への満足度を高め、地域社会の発展に貢献します。

### 3. 食料基地北海道としての基盤確立への貢献

食料基地北海道の一翼を担う地域としての責任を全うし、安全・良質な農畜産物の供給を通じて国民に貢献します。

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（<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

当組合は、組合員・利用者の皆さまのライフスタイルの変化等に合わせて、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた貯金・ローン等をはじめとする各種商品・サービスを提供しております。

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・利用者の皆さまの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、「ひと・いえ・くるまの総合保障」をはじめとする最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

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、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・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的等に応じて、わかりやすく適切な資料で情報提供をしたうえで最適な商品やサービスを丁寧にご提案します。
- 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ご説明を行います。
- 組合員・利用者の皆さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は丁寧にご説明を行います。

### (2) 共済の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまのライフプラン等に基づいて、わかりやすく適切な資料で情報提供したうえで丁寧に共済仕組みの提案を行います。
- 重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を丁寧に実施し、提案時から契約締結までの各段階においてご意向の確認を実施します。
- 特に、ご高齢の組合員・利用者に対してはより丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご家族を含め十分ご納得ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族のご同席をお願いするなどきめ細やかな対応を行います。
- 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や、JAネットバンク・JAバンクアプリ・JA共済Webマイページ・JA共済アプリ等の非対面チャネルなどを活用したフォロー活動を実施します。

#### 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・利用者の皆さま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の人材育成等にかかる態勢を構築します。

##### <内部研修・資格制度>

- 生命・建物・自動車共済審査員
- ライフアドバイザー
- スマイルサポーター
- 事務インストラクター

##### <取得を推奨する外部資格>

- F P 2 級技能士
- F P 3 級技能士
- 年金アドバイザー 3 級
- 相続アドバイザー 3 級

以 上