

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

J Aグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

私たち、J A甘楽富岡（以下、当組合）では、以下を経営理念として掲げ、地域のみなさまの様々なニーズに合ったサービスをご提供し、信用と信頼をいただけるよう日々努力を継続していくことが「組合員・利用者本位の業務運営」の実現につながるものと考えております。

### 経営理念

J A甘楽富岡は、  
農・人・自然が高度に調和した地域づくりのため  
組合員・利用者・地域住民から  
第一に選ばれるJ Aを目指します

### 解説

生産者と消費者、供給者と需要者は、これまで互いに利害が対立するものと考えられてきました。それゆえ、生産者協同組合も消費者協同組合も、それぞれの立場から自己目的実現のための努力（自己最適化）を続けてきた歴史があります。しかし、自己最適化を追求した結果はどうなったでしょう。

人は自然との調和を失い、人は自然を破壊し、人は人と対立することになりました。他を省みない自己最適化はやがて行き詰まる。現在はこうした反省に立って立場の異なる者同士がより良い共存を目指そうとしています。

私たちはこうした考えをさらに発展させ、生産者も消費者も相互の立場・利害を超えて真に理解し貢献し合うこと、さらには農・人・自然が高度に調和することによって、これまで得られなかった農と食を基軸とした心のふれあいと地球環境を重視した事業展開や立場の異なるもの同士が対話によって相互理解を深め、住民参画型施策を積極的に展開し、組合員・利用者・地域住民から第一に選ばれるJ Aを目指します。

当組合では、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と保障提供に貢献するため、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本方針を必要に応じて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、以下、ホームページをご参照ください。

【URL】 <https://www.ja-kyosai.or.jp>

## 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、貯金、共済をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・仕組み・サービスを、個々のライフスタイルに合わせ、組合員・利用者の皆さまの立場で考え、適正にかつ高い品質で提供いたします。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品・仕組み・サービスは、若年層から高齢者まで多様な意見に応じて提供しております。

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。

【原則2本文および(注)、原則6本文および(注1)】

### (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万全に備え、安心・安全な生活が送れるよう、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。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

## 2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

### (1) 信用の事業活動

当組合は、組合員・利用者の金融知識・環境の変化に速やかに対応しニーズや目的に合わせて、最適な商品をご提案いたします。

①各種金融商品・サービスの提供にあたっては、組合員・利用者のご意向、金融知識・取引経験、資産状況や取引目的等を十分に把握したうえで、利用者の的確な判断に資する情報提供を行います。

②金融知識・取引経験の浅い利用者やご高齢の利用者へは、より丁寧な説明を行います。特に、ご高齢の利用者に対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるよう慎重な対応を行います。

③組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等の重要な情報について、より分かりやすい資料説明の充実、職員の説明スキルの向上を図ります。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

### (2) 共済の事業活動

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加入目的、収入・資産や家族構成、ライフプラン等に照らして、ご意向に沿った共済仕組み・サービスを選んでいただけるよう、公的保険制度を踏まえた最適な保障内容・適切な保障額をご提案します。
- ②保障のご提案時から契約締結までの各段階において、その内容を正しくご理解いただき、ご納得いただけるよう重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- ③特に高齢者の組合員・利用者に対しては、説明用資材を活用するなどより丁寧で分かりやすい説明を行い、ご家族も含め十分にご納得、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、きめ細やかな対応を行います。
- ④その他、組合員・利用者の皆さまに対する共済推進・提案において組合員・利用者本位の分かり易い手続きを心掛けるとともに、共済金等の請求勧奨や異動・事故受付等の各種手続き、その他サービスの提供など、日々の接点を通じてより安心いただけるようなアフターフォローを実施いたします。

なお、保障のご加入にあたり、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。

【原則2本文および（注）、原則4、5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】

### 3. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆さまにより一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、組合員・利用者の皆さまからいただく「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を真摯に受け止め、組合員・利用者の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務の向上・改善へとつなげていきます。

- ①ご利用の皆さまからの相談・苦情等については、当組合の本支所等で受け付けます。
- ②相談・苦情等の申し出があった場合、当組合は、これを真摯に受け止め、申し出内容・事情等を充分聞き取る等により、当該相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査します。
- ③当組合は、相談・苦情等については、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について組合内で協議し、迅速な解決に努めます。
- ④当組合は、ご利用の皆さまからの相談・苦情等への対応にあたっては、できるだけご利用の皆さまにご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- ⑤受け付けた相談・苦情等については、定期的に当組合経営者層に報告することで、組合内において情報共有化を推進し、苦情処理の態勢の改善

や苦情等の再発防止策を策定し、迅速・適正な対応と未然防止に努めます。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

#### 4. 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・推奨や共済における仕組みの提案・契約等、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」に基づき適切に管理いたします。

【原則3本文および(注)】

#### 5. 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

- (1) 当組合では、研修による指導や資格取得の推進を通じて高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。
- (2) 組合員・利用者の多様な資産運用等ニーズに対して、的確な金融商品・仕組み・サービスを提案するため、職員の知識向上を目的とした継続的・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。
  - ①信用事業に携わる職員には、銀行業検定・証券外務員・内部管理責任者資格の積極的な取得を推奨しております。

また、窓口事務研修会や役割・経験に応じた階層別研修会を行い、実践的な研修会を実施しております。
  - ②共済事業に携わる職員には、ライフアドバイザー認証資格・JA審査員資格・損害保険募集人資格の取得と、ファイナンシャルプランナー、日商簿記検定(3級)等の積極的な資格取得を推奨するほか、eラーニングによる自己啓発、各種外部研修等への積極的な参加を奨励しております。

以上の資格取得等を通じて、更なる幅広い知識習得に向けた職員の能力開発に努めることにより、組合員・利用者本位の業務運営が定着するよう人材育成を行ってまいります。

- (※) 上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」(2021年1月改訂)との対応を示しています。