2023 年 12 月 22 日

ながさき西海農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

ながさき西海農業協同組合（以下「当組合」といいます）は、下記の基本理念を掲げております。

組合員の農業経営と生活に貢献するというＪＡの基本的な使命とともに自己責任原則に基づくＪＡ経営の健全化を確保し、食料の安定供給、地域社会への貢献という社会的使命を果たすため、経営健全化への取り組みを強化するとともに「信頼」「貢献」「挑戦」をＪＡの事業および活動の基礎とし、行政ならびに系統機関と一体となって、組合員ならびに地域のニーズに迅速かつ的確に対応できる高度な事業機能を備えたＪＡづくりに邁進します。

「信頼」「貢献」「挑戦」

「信頼」とは

ＪＡ経営健全化への取り組みを強化し、総合事業体としての機能の発揮と新たな事業展開を通じて、組合員・地域・利用者に信頼されるＪＡを目指します。

「貢献」とは

信頼と期待に応えるため、地域農業・農村の活性化ならびに組合員農家の所得向上と地域社会の生活向上に貢献するＪＡを目指します。

「挑戦」とは

信頼を得るための自らの改革と共に、貢献するＪＡとして高度な事業機能を備えたＪＡづくりに挑戦します。

なお、ＪＡ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。

当組合では、この理念のもと、組合員・利用者をはじめ、地域社会に住む皆さまの暮らしのパートナーであり続けるため「ひと・いえ・くるま」の生活総合保障を通じて、人それぞれの人生設計にお応えできる安心を提供し、皆さまの毎日の生活を生涯にわたりバックアップするため、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に資するよう、社会情勢や環境変化等を踏まえ、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、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・最適な金融商品、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・サービスや、農業資金の融資といった農業経営の安定・向上に資するサービスを提供します。

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。

また、金融窓口を搭載した金融移動店舗車による出向く金融サービスを提供します。

【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）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・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

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。

【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

① 組合員・利用者の皆さまのニーズや目的に応じて、組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・資産状況・家族構成を踏まえた最良・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、安心してご利用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、パンフレットや提案資料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、分かりやすく丁寧な説明を行います。

【原則４、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

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 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は、より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、ご満足いただけるよう、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 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。

【原則２本文および（注）、原則４、原則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。

【原則３本文および（注)】

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。

（１）内部研修・資格制度等は以下のとおりです。

＜内部研修・資格制度＞

・ライフアドバイザー（ＬＡ）認証要件研修（対象：ＬＡ）

・公的保障研修（対象：ＬＡ）

・審査員養成研修（対象：ＬＡ、共済担当職員）

＜取得を推奨する外部資格＞

・ファイナンシャルプランナー

【原則 2 本文および（注)、原則 6（注 5)、原則 7 本文および（注)】