

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

あまみ農業協同組合（以下、「当組合」という）は、「農業の振興」「健全な経営」「地域との共生」という理念のもと、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、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」に基づき、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、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、「JA共済連」という）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）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、ライフスタイルに応じて提供します。

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。

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、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、必要に応じご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

ローン等については相談会を開催するなど、組合員・利用者の皆さまのニーズに適した商品説明を行っています。

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、商品間の比較が安易となるよう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 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 高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご親族等の同席を基本としニーズにあった提案を分かりやすく行い、十分にご納得いただいた上で加入いただけるよう対応を行います。
- 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

当組合は、各種手続きの実施にあたって、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、地区別座談会や生産者部会等を通じて組合員・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「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・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。