

令和6年1月24日

オホーツクはまなす農業協同組合

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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。

また、私たちオホーツクはまなす農業協同組合は、下記経営理念のもと、組合員・利用者の皆さまの営農や生活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」の提供を通じて豊かな生活づくりと地域社会の維持に貢献するため、本取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組の状況につきましては、定期的な把握と公表等により組合員・利用者本位の業務運営に資するよう努め、社会情勢や環境変化等を踏まえながら必要に応じた方針の見直しについても実施してまいります。

### 【経営理念】

1. 協同の精神である「一人は万人のために、万人は一人のために」を礎とし、協同組合を通じ「食と緑を守り地域農業を振興」します。そして組合員とその家族、皆が住んでいて良かったと感じられる「地域社会の構築」に貢献します。
2. 他者への配慮と人間性の高揚を通じ、「信頼関係の構築・心にゆとりと豊かさのもてる組織」づくりを目指します。

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をご参照ください。

URL：[JA 共済 \(ja-kyosai.or.jp\)](http://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

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金融商品やサービスを、求める年代やライフスタイルの変化等に合わせて提供します。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、若年層、勤労世代から高齢者層まで幅広い利用者の特性やニーズに応じた商品・サービスとしております。

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、日常生活や農業に従事している際に発生する様々なリスクに対して、安心して備えていただけるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供してまいります。

なお、当組合では、市場リスクを有する共済仕組みについて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、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った対応を実施致します。

### (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。ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対して希望いただければ、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧な説明を行います。

○ 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するなど、わかりやすい情報提供に努めます。

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、丁寧に説明致します。

## (2) 共済の事業活動

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。

- 組合員・利用者のご意向を把握した上で、求められるライフプラン等による適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者に対して十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、真にご満足いただけるようわかりやすい重要事項説明書（契約概要・注意喚起事項）を用いて契約いたします。
- 提案時から契約締結までの各段階において、ご意向の確認を丁寧に実施します。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧にわかりやすくご説明するとともに、要望があればそのご家族を含め十分にご納得、ご満足いただけるよう、更にご契約時にはご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応をさせていただきます。
- 組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について資料やタブレットを用いた丁寧な説明によって、わかりやすく適切かつ十分に情報提供することに努めてまいります。
- 組合員・利用者・地域住民の皆さまに「いつも寄り添う」ことを意識し、ニーズに対応した保障提供に加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供に取り組めます。
- 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ありません。

## 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・利用者の皆さまにわかりやすいご説明を心がけるとともに、窓口や訪問先で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、対応の満足度を高めてまいります。

## 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・相談・ご要望・苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に反映させてまいります。

## 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、「利益相反管理規程」を定めており、本規程に基づき適切に管理いたします。

## 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・利用者の皆さまからの信頼獲得を目指し、更に満足してご利用いただける金融商品・仕組み・サービスについて提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得に取り組んでまいります。

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てまいります。