

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

帯広大正農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

「農業生産拡大」と「農業所得向上」に向けて、各種取組みの継続・強化を図るとともに、J Aの機能や役割をより一層発揮し、持続可能な農業・農村とJ A経営基盤の確立を目指します。

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「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、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、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/>）をご参照ください。

### 1. 組合員・利用者への最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

#### （1）金融商品・サービス

貯金やローン等をはじめとする組合員・利用者の皆さまの年齢等に応じた暮らしに便利な商品・サービスを提供いたします。

なお、当組合は、投資性金融商品は提供しておりません。

#### （2）共済仕組み・サービス

組合員・利用者の皆さまが様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、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商品（外貨建て共済等）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・利用者の皆さまの目的に応じた貯金、ローン等の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、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。

○ 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、商品間を容易に比較できるようパンフレット等を活用し分かりやすい情報提供に努めます。

特に、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、丁寧に説明します。

## (2) 共済の事業活動

当組合は、組合員・利用者の皆さまに寄り添った活動に取り組みます。

- 組合員・利用者の皆さまにご意向を把握し、ライフプラン等に基づく適切な共済商品等の提案を行うとともに、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）を実施いたします。
- 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧にご意向の確認を実施します。
- 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するとともに、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに十分ご納得、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。
- 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、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・利用者の皆さまに満足していただける金融商品・サービスが提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得等に積極的に取り組みます。

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。