

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

オホーツク網走農業協同組合(以下「当組合」という)は、下記の通り理念を掲げております。

信用事業では、JA・信連・農林中金の3段階の大きな力を発揮して、組合員及び地域利用者のニーズに対応した総合的な金融サービスを提供することにより、農業・地域社会の活性化に貢献すると共に、次世代システムへの移行により利用者の利便性向上を図って参ります。また、農業専門金融機関として地域農業の振興と、地域利用者の暮らしに必要なローン等の資金供給を政府系金融機関を加えた4段階での実践提案をして参ります。

共済事業では地域密着型の総合事業で生命・傷害・家屋・財産を保障する生活総合保障の提案をして参ります。

3事業の一体化により従来までのサービスをより一層効率化した店舗運営を実践し、健全で強固な事業運営の確立に取り組んで参ります。

この理念のもと、以下の取組方針を制定致しました。

今後、本方針に基づく取り組み状況については、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参ります。

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(<https://www.ja-kyosai.or.jp>)をご参照下さい。

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

組合員の営農と生活向上に寄与し、地域に親しまれ選ばれる金融機関として、多種多様なニーズに対応すべく、組合員や地域利用者のライフプランをサポートする商品の提案やサービスを、ライフスタイルに合わせて提供しておりますが、投資性金融商品については現在の所携わってございません。

(2) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者が迎える様々なライフサイクルに合わせて必要な「ひと・いえ・くるま」の保障を提案し、将来にわたり安定した営農や生活全般を送ることができるよう「親切・丁寧」な対応を致します。

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。

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・地域利用者の皆様一人ひとりに寄り添った活動に取り組めます。

(1) 信用の事業活動

- 組合員・地域利用者の皆様に金融知識・経験・財産、ニーズや目的等様々な環境変化に応じて、円滑なコミュニケーションを通じ、貯金やローン等の最良・最適な商品をご提案致します。

特に、ご高齢の組合員・地域利用者の皆様に対しては、ご家族も含めて真摯かつ丁寧な説明を行います。

- 商品や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、パンフレットやキャンペーン時のチラシ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・地域利用者が負担する手数料・費用などの重要な情報は、ホームページへの掲載や一覧表を用い窓口等において丁寧に説明致します。

(2) 共済の事業活動

- 利用者のご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組み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、ご満足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、丁寧なご意向の確認を実施し、特にご高齢の利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご家族にもご同席いただくなど、十分ご納得、ご満足いただけるよう、きめ細やかな対応を行います。
- 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、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切な情報提供に努めます。
- 利用者の皆さまに「切れ目なく寄り添う」ことで、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・利用者の皆様に分かりやすいご説明を心がけるとともに、利用者保護のため総合金融機関として日々の接点を通じて、より安心いただける適切なアフターフォローを実施します。

4. 組合員・利用者の「声」を生かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆様から頂いた「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・地域利用者の皆様の商品選定、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・利用者の皆様の利益を不当に害することがない様に、「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致します。

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・地域利用者の皆様の信頼を獲得し、満足していただける金融商品・仕組み・サービスの提供ができるよう、職員に対し継続的・定期的な研修を実施するとともに、必要な資格取得の支援等に取り組めます。

また、組合員・地域利用者本位の業務運営を実現し、ライフプラン・イベントに対する商品の提案やサービスを提供するため、人材育成等にかかる態勢を構築致します。

<内部研修・資格制度>

- 生命・建物・自動車共済審査員(対象:共済担当職員)
- ライフアドバイザー(対象:共済担当職員)
- スマイルサポーター(対象:共済担当職員)
- 事務インストラクター(対象:共済担当職員)

<取得を推奨する外部資格>

- FP2級技能士(対象:共済担当職員)
- FP3級技能士(対象:金融・共済担当職員)
- 年金アドバイザー3級、相続アドバイザー3級(対象:金融担当職員)