

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、以下の通り基本理念と役職員のあるべき姿を掲げ、「地域に愛され、必要とされる J A 成田市の実現」に向け、「不断の自己改革」に取り組んでおります。

・ J A 成田市の基本理念

1. J A 成田市は、地域と一体となった心豊かな農村社会づくりに励みます。
2. 組合員の所得向上を目指し、営農と暮らしの安定と質的向上に取り組めます。
3. 地域環境にやさしい安全で安心な商品の提供と、都市と農村の交流の場を広げます。

・ J A 成田市役職員のあるべき姿

1. 私達は組合員及び利用者にしつかりと目を向け、共に考え、進んで行動を起こします。
2. 私達はお互いに協調・協力・連携し、提案型のサービスを提供して組合員・利用者の満足度(CS)を高めます。
3. 私達は組合員・利用者の満足を自らの喜びとし、生きがいを感じて活力ある職場づくりに努めます。

こうした中、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、信用事業活動では組合員・利用者の皆様の安定的な資産形成に貢献するため、共済事業活動では「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の提供により安心と満足をお届けするため、以下の取組方針を策定し運用しております。

今後、本方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、組合員・利用者本位の業務運営を実現するため、必要に応じて見直しして参ります。

また、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 全共連）と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下さい。<https://www.ja-kyosai.or.jp/invitation/>

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・利用者の暮らしに便利な金融商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に 合わせて提供します。

組合員・利用者の皆さまへは、勤労世帯から高齢者まで利用者の特性に応じた金融商品・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

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）は提供しておりません。

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 金融商品・サービス

- 組合員・利用者のライフコンサルタントを目指し、組合員・利用者に寄り添い、金融知識・経験・財産・ニーズや目的に合わせて、最適な金融商品を丁寧に分かりやすくご提案いたします。
- 手数料や費用等の重要な情報は組合員・利用者の皆さまが、理解しやすいように資料や一覧表等を活用のうえご説明いたします。
- ご高齢者の組合員・利用者の皆さま方には説明内容をご理解しているか十分に確認しながら提案いたします。

(2) 共済仕組み・サービス

- 組合員・利用者の皆さまに寄り添い、丁寧な意向把握、意向確認、情報提供や重要事項の説明を実施して参ります。
- ご高齢の組合員・利用者の皆さま方には、ご家族同席のうえでの説明を徹底いたします。
- 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

- (1) 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、ご相談に対して迅速に対応いたします。
- (2) 組合員・利用者の皆さまに対して共済金等の請求勧奨や各種サービスの提供など、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いたします。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

- (1) 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

- (1) 組合員・利用者の皆さまの金融商品選定、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

- (1) 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、資格取得の支援等に取り組みます。
- (2) 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。