

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

新岩手農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の経営理念を基本とし『組合員とともに「地域農業の成長・地域活性化」で活力ある未来を創る』を基本方針に掲げ、組合員・利用者の皆さまの満足度向上を目的とした事業展開を図り、質の高いサービス（営農・経済・信用・共済等）を提供し、あらゆるニーズに対応できるよう事業活動に取り組んでおります。

また、地域農業の振興を通じ、組合員・地域社会の発展に寄与するために、より「便利」で、より「安心」なJAを目指してまいります。

当組合ではこの理念のもと、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、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）が、共同で事業運営しております。

経営理念

1. 使命

私たちは、次のことをJAの使命として、新しい未来を創造していきます。

わがJAは、組合員とその家族をはじめ、広く地域住民や生活者に対し、営農とくらし全般におよぶ事業活動を通じて、組合員・利用者の価値を高めるとともに、地域社会（環境・文化・福祉）の発展に貢献することを使命とします。

2. ビジョン

わがJAは、誠実な組織・事業活動を通じて、将来とも食料・農業・地域において最も信頼され、組合員をはじめとする利用者・地域住民・生活者から第一に選ばれる「地域密着型サービス事業体」になることを目指します。

3. 役職員の行動指針

- 組合員に対しての行動指針
足を運ぶ、心をつなぐ、参加・参画を呼びかけます。
- 職員同士の考動指針※
パートナーシップ（協働の精神）で、新しい価値の創造に挑戦します。
※考動とは、「考えながら働く」ということを意味しています。
- 社会（地域住民・生活者）に対しての行動指針
元氣よく、笑顔で、利用者はみんなメンバーです。

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

組合員・利用者の皆さまに提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることなく、選びやすさ、過去の運用実績が相対的に良好であること、手数料の水準等を踏まえたうえで、一定の商

品数に絞った JA バンクセレクトファンドを提供し、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。

商品の選定に際しては、農林中央金庫が JA バンクセレクトファンドを対象に半期ごとに実施している定期モニタリングの評価を参考とし、組合員・利用者の皆さまのニーズに合った商品を取入れております。

なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

【原則 2 本文および（注）、原則 3（注）、原則 6 本文および（注 2、3）】

（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。

【原則 2 本文および（注）、原則 3（注）、原則 6 本文および（注 2、3）】

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。

また、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します。

（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、ライフプラン等のヒアリングを行う際は「資産運用ガイダンス」や「スタイル診断シート」を活用し、組合員・利用者の皆さまのニーズに合った商品・サービスをご提案します。
- ② 組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について重要情報シート等を用いて分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、役席者の同席や適合性判定により理解度を十分に確認しながら丁寧な説明を実施します。
- ③ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料について、組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、「JAバンクセレクトファンドマップ」により商品間の比較を容易にすることで、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。
- ④ 販売後においても、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更有無を確認するとともに、各種情報提供により丁寧なアフターフォローを実施します。

【原則 2 本文および（注）、原則 4、原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および（注 1、2、4、5）】

（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 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し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。
- 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。
- ⑤ 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、ご契約後も安心いただけるよう、日々の接点を通じてアフターフォローを実施します。

【原則2本文および（注）、原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】

3 利益相反の適切な管理

- （1）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します。
- （2）当組合では、金融商品について内容や重要情報をわかりやすくご提供することを目的とした「重要情報シート」を活用してご説明しております。

【原則3本文および（注）】

4 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・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズにお応えし、金融商品・共済仕組み・サービスの提供を通して信頼していただき、皆さまから第一に選ばれる「地域密着型サービス事業体」となれるよう、各種研修の受講や勉強会の実施、FP資格等の外部資格取得を奨励し、職員の知識向上を図り、お客様本位の提案を実践できる人材育成に取り組んでおります。

また、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組んでまいります。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

※ 上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月改訂）との対応を示しています。