

令和5年12月11日
レーク滋賀農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

レーク滋賀農業協同組合（以下、「当組合」という）は、「組合員・利用者に寄り添い信頼され、地域社会に貢献し続ける JA を目指します」を基本理念に掲げています。当組合は、総合事業の機能発揮により、組合員・利用者参加型の協同の場づくりと地域との絆づくりにより、地域コミュニティとメンバーシップの強化に取組み、豊かで暮らしやすい地域共生社会の実現を目指します。組合員・利用者の皆さまへより良い商品・サービスの提供を通じ、地域社会に貢献し続けるため、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、J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

1 組合員・利用者への最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

（1）金融商品

組合員・利用者の皆さまの資産形成および資産運用の意向やニーズ、ライフプランを踏まえ、適正かつふさわしい商品・サービスの提供に努めます。

【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

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。

【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文および（注2・3）】

なお、当組合は、投資性金融商品の組成および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。

2 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

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めます。

（1）信用の事業活動

- ① 当組合では、組合員・利用者の希望するライフプランの実現に向けて、一人ひとりの金融知識・経験・資産状況および目的を丁寧に把握し、ニーズに寄り添ったふさわしい金融商品やサービスを提案いたします。

- ② ご高齢者の方に対して金融商品・サービスの提案・販売等を行う場合には、複数回の面談やご家族の同席等をお願いするなど、適合性の確認を丁寧に行います。
- ③ 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し分かりやすい情報提供を実施します。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、最良・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。

【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 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・利用者の皆さまに丁寧に分かりやすいご説明を心がけるとともに、外務員活動等の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）】

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・ご相談、ご要望、苦情など）」や「JA バンク利用者満足度調査」の結果を誠実に受け止め、業務改善に取り組めます。

【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）、原則 7 および（注）】

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します。本方針に基づく利益相反管理体制について、その適切性および有効性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

【原則 3 本文および（注）】

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・利用者の皆さまにより良い金融商品・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、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応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでおります。

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、職業倫理の醸成や各種研修等の機会提供等を通じ継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

【原則 2 本文および（注）、原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および（注 1, 2, 4, 5）、原則 7 および（注）】

制定 令和 3 年 11 月 25 日

改正 令和 4 年 11 月 28 日

改正 令和 5 年 12 月 11 日