

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

相馬村農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の経営理念を掲げております。

〔地域への貢献と元気な産地づくりをめざす〕

当組合では、『地域への貢献と元気な産地づくりをめざす』という経営理念のもと、平成29年3月に 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」を採択するとともに組合員・利用者の皆さまの所得向上と生活を守るため、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共に、より組合員・利用者本位の業務運営に向け、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をご参照ください。

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・サービス

貯金・ローン等をはじめとし、組合員・利用者の様々な年代や業態などのニーズに応じた最良かつ最適な金融商品・サービスを提供しております。

なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

（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、安心して暮らせるよう、最善の共済仕組み・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・利用者本位の提案と情報提供

組合員・利用者の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、最適な商品をご提案いたします。

（1）信用の事業活動

- ①金融知識・経験・財産等を踏まえた商品・サービス提案
- ②商品のリスク特性・手数料等の重要な事項の説明
- ③重要な情報のわかりやすい提供、高齢者への対応、アフターフォロー

(2) 共済の事業活動

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各種公的保険制度等にかかる情報提供、保証提案
- ②意向把握・確認や重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）
- ③高齢者への丁寧で分かりやすい説明や契約時における家族の同席等による説明

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ありません。

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り、組合員・利用者の皆さまへ分かりやすいご説明に心がけるとともに、ご相談に対して迅速に対応いたします。

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・ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、今後の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・利用者の皆さまの金融商品選定・保障提案での情報提供については、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めます。

なお、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。