

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、「自然との共生」と「町民との協働」という基本理念のもと、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づいて、組合員・利用者皆さまの生活設計とニーズに応じた金融商品・サービスや生涯にわたる「ひと・いえ・くるま・農業」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、より良い業務運営の実現に向けて、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が、共同で事業運営しております。

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・利用者皆さまの最善の利益の追求のために金融仲介機能およびコンサルティング機能を発揮し、貯金・ローン等をはじめとした暮らしに便利な商品・サービスをライフステージの変化等に合わせて提供します。

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

当組合は、組合員・利用者皆さまが、ご家族・お住まい・お車における万が一に備えられるよう、ニーズに合った最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、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・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者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 組合員・利用者皆さま一人ひとりの金融知識・経験・財産・ニーズや取引目的等の状況に合わせて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族の皆さまにもご安心いただけるよう丁寧に説明を行います。
- ② 組合員・利用者皆さまが希望する商品やサービスの利用目的をしっかりと伺いたうえで、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、手数料・費用等に関する重要な情報は、丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者皆さまに対して、各種公的保険制度や一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた情報を提供し、最良・最適な保障・サービスをご提案します。
- ② ご契約にあたっては、組合員・利用者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 ご高齢の組合員・利用者皆さまに対しては、より親切丁寧に分かりやすく説明し、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の対応を行います。
- ④ ご契約の際は、共済掛金の他に組合員・利用者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り、組合員・利用者皆さまに分かりやすいご説明を行ってまいります。

また、日々の3Q活動等による接点を通して、安心してご相談いただける渉外体制を構築します。

4. 組合員・利用者皆さまのご意見に基づく業務改善

当組合は、組合員・利用者皆さまからいただいたご意見を誠実に受け止め、業務改善に取り組んでまいります。

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、貯金、ローン等の商品および共済仕組みの提案・契約等にかかる情報提供にあたり、組合員・利用者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てまいります。

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、組合員・利用者皆さまの多様なニーズに応え、適切な金融商品・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。

<内部研修・資格制度>

- ・コンプライアンス研修（信用・共済担当職員）
- ・相続、税務研修（信用・共済担当職員）
- ・新任LA養成研修、公的保障研修（共済担当職員）

<取得を推奨する外部資格>

- ・FP2級、3級技能士（信用担当職員）