

# 組合員・利用者本位の業務運営取組方針

制定 令和 6年 3月 1日

わたしたちJAにいかっふの組合員・役職員は、協同組合運動の基本的な定義・価値・原則（自主、自立、参加、民主的運営、公正、連帯等）に基づき行動します。そして、地球的視野に立って環境変化を見通し、組織・事業・経営の革新を図ります。さらに、地域・全国・世界の協同組合の仲間と連携し、より民主的で公正な社会の実現に努めます。

この理念のもと、農業と地域社会に根ざした組織としての社会的役割を誠実に果たし、組合員・利用者の皆さまへ寄り添いニーズに応じた選ばれる商品・サービスの提供を目指し、豊かな生活づくりに貢献するため以下の取組み方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組状況について定期的に公表するとともに、社会情勢や環境変化等を踏まえ、より組合員・利用者本位の業務運営に資するよう、必要に応じて本方針を見直してまいります。

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。JA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JA共済連のホームページ（URL：<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>）をご参照ください。

## 1. 組合員・利用者への最良・最適な共済仕組み・サービスの提供

JAにいかっふは、地域に根ざした農業協同組合の共済事業として、組合員等利用者一人ひとりのライフサイクルやライフスタイルに応じた「ひと、いえ、くるま」の生活総合保障を提供し、地域における満足度・利用度の向上に努めます。

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）は提供していません。

## 2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

J Aにいかっぷは、以下の組合員・利用者皆さまのニーズ把握に努め、長期的・継続的な情報提供及びフォローアップを踏まえた共済事業活動に取り組みます。

- 組合員・利用者皆様のご意向を十分に把握し、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの丁寧なご案内を行うとともに、皆様が必要とする保障内容を十分にご理解・ご納得いただき、ご満足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）を行い、契約締結までの各ステージごとに、丁寧なご意向確認を実施します。
  - ご高齢の組合員・利用者の皆さまには、より丁寧でわかりやすいご説明をするとともに、内容を十分に納得・ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族も一緒に同席していただくなど、きめ細やかなご案内を実施します。
  - 組合員・利用者のニーズに沿った最適なお提案をするため、仕組み等のわかりやすい資料提供、また健康増進・防災・減災・再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値などの情報提供に取り組めます。
- 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。

## 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

J Aにいかっぷは、各種手続き実施にあたって、組合員・利用者の皆さまへ共済内容等について解りやすい説明を心掛けるとともに、日々の巡回訪問等の接点を通じてより安心いただけるようアフターフォローを実施します。

## 4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

J Aにいかっぷは、組合員・利用者皆さまの『声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）』を誠実に受け止め、日常の懸念事項・要望事項を集約し業務の改善に努めます。

## 5. 利益相反の適切な管理

J Aにいかっぷは、組合員・利用者皆様の商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、共済仕組のご提案・ご契約等において利益が不当に害されることが無いよう『利益相反管理方針』等を定め、方針・ルールを適切に管理します。

## 6. 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成と体制の構築

J Aにいかっぷは、組合員・利用者皆様の信頼を獲得し、仕組み・サービスにて満足度を高めるために、職員の定期的・継続的な研修等の実施、また資格取得の支援等に取り組む、組合員・利用者本位の業務運営を実現するため人材育成にかかる態勢を構築して参ります。

以上