

## 組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針

制定 令和6年1月15日

全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）は、全国の各農業協同組合（以下、JA）とともに、JA共済事業の使命を全うし、より一層、組合員・利用者の皆さまに寄り添った事業活動を展開するため、以下の取組方針を策定いたしました。

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ふまえ、必要に応じて本方針を見直してまいります。

### JA共済事業の使命

- 一、JA共済は、農業協同組合が理念とする「相互扶助」を事業活動の原点とし、常に組合員・利用者の信頼と期待に応え、「安心」と「満足」を提供します。
- 一、JA共済は、最良の保障・価格・サービスによる「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて、組合員・利用者の豊かな生活づくりに努めます。
- 一、JA共済は、事業活動の積極的な取組みを通じて、豊かで安心して暮らすことのできる地域社会づくりに貢献します。

## 1 組合員・利用者への最良・最適な共済仕組み・サービスの開発・提供

J A共済連は、組合員・利用者の皆さまが、くらし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、社会環境の変化等も踏まえ、組合員・利用者の皆さまの視点に立った最良・最適な共済仕組み・サービスの開発に努め、全国のJ Aを通じて提供します。

## 2 組合員・利用者本位の保障提案と情報提供

(1) J A共済連は、J Aが組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った保障提案や情報提供等の活動が実践できるように、以下に掲げる各項目について、取組みの実践・強化に向けた環境整備・支援に取り組みます。

- ① 加入目的やライフプラン等に応じた最適な保障・サービスのご提案
- ② 丁寧な意向把握・確認の実施
- ③ 分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）の実施
- ④ ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対するきめ細やかな対応の実施

(2) 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フォロー活動

(1) J A 共済連は、組合員・利用者の皆さまのご加入時・ご加入後も安心と満足をお届けできるよう以下に掲げる各項目の実践に取り組みます。

- ① 組合員・利用者の皆さまに分かりやすい手続きのご提供
- ② 円滑な損害調査・共済金等のお支払い
- ③ デジタル技術等を活用した利便性向上

(2) J A 共済連は、J A が組合員・利用者の皆さまに分かりやすい手続きや寄り添ったフォロー活動を実践できるよう、環境整備・支援に取り組みます。

### 4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

J A 共済連は、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）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組むとともに、J A の業務改善を支援します。

### 5 保障に関する責任を確実に全うするための資金運用と健全性の確保

J A 共済連は、保障に関する責任の全てを保有しております。このため、組合員・利用者の皆さまに対し、将来にわたって共済金・給付金等を確実にお支払いするために、負債特性やリスク許容度を踏まえた資金運用に取り組むとともに、大規模自然災害に備える準備金の積み立てなどに取り組みます。

## 6 利益相反の適切な管理

J A 共済連は、組合員・利用者の皆さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反防止に関する方針等を定め、本方針等に基づき、利益相反のおそれのある取引について適切に管理します。

## 7 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等

- (1) J A 共済連は、役職員一人ひとりが「組合員・利用者本位の業務運営」を実践できるよう、人材育成に取り組めます。
- (2) J A 共済連は、組合員・利用者の皆さまと直接繋がる J A が「組合員・利用者本位の業務運営」を実践できるよう研修会等を通じて人材育成をサポートするとともに、適正な推進活動に向けた制度等の整備に取り組めます。

以 上