

令和5年12月28日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

広島ゆたか農業協同組合

広島ゆたか農業協同組合（以下、「JA広島ゆたか」という）は以下の経営理念を掲げております。

- JA広島ゆたかは、農業振興を通じて、「食」と「農」と「緑」を守り、かけがえのない自然を次世代に引き継ぎます。
- JA広島ゆたかは、地域のみなさまとともに生き、地域のみなさまとの共感の中で、心ふれあう地域づくりに取り組みます。
- JA広島ゆたかは、高い倫理観と責任感を持ち、地域社会に貢献できる事業と組織作りに取り組みます。



組合員と農協の二人三脚

JA 広島ゆたかのシンボルマークです。

これまでも、これからも、地域の組合員と共に農協は時代の伴走者であり続けます。

この経営理念のもと経営方針は以下のとおりです。

● 営農・経済事業部門

農家生産者の高齢化と減少により主要産物であるかんきつ類の生産量が減少する中、「大長ブランド」としての産地を維持するために、農地の流動化、農作業支援の強化により耕作園地をできるだけ守り、トータル生産コストの低減に向けた低コスト・省力化につながる生産資材の提案に取り組みます。

● 信用事業部門

組合員・利用者の満足度向上を目的とした事業展開を図り、「農業と地域に貢献できる地域金融機関」として、より「便利」でより安心なJAバンクをめざします。この目標の達成に向け、信頼されるJAを徹底的に追求した活動を展開し、収益力の向上と顧客基盤の拡充を図るとともに、事業推進体制の強化に取り組みます。

● 共済事業部門

JA共済は、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」の総合保障を提供し、地域における満足度・利用度 No. 1をめざします。

上記の経営理念や経営方針のもと、組合員・利用者・地域のみなさまへの貢献の質を高め、寄り添い、要望に応える商品の提供に努めるため、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を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を実現するため本方針を必要に応じて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」という）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・仕組・サービスの提供

(1). 営農・経済事業

農家生産者の高齢化と現象により柑橘類の生産量が減少し「大長ブランド」としての産地継続が懸念される状況にあります。農地の流動化、農作業支援の拡充、担い手の育成等により工作園地をできるだけ守ることとします。経済事業については地域実態、組合員ニーズに対応した必要な生活資材を厳選し「国産国消」を中心に安全かつ安心してご利用いただけるよう提案します。

(2). 信用事業

管内の過疎・高齢化が急速に進む中、幅広い年代の方々が目的に応じて選びやすい商品ラインアップを取り揃えることで組合員・利用者の皆様に最良・最適な金融サービスを提供することを目指します。

(3). 共済事業

地域の生活環境変化を踏まえた普及推進活動を展開していきます。生活や農業に対する不安要素に安心して備えられるよう共済・サービスを提供します。

なお、J A 広島ゆたかは、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。

【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. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

J A 広島ゆたかは組合員・利用者へ寄り添えますよう以下の活動に取り組みます。

(1). 営農・経済部門の事業活動

営農指導面では、気象を含め地域を取り巻く環境変化を正確に捉え、柑橘類をはじめとする各種農作物に対する適切な栽培指導を行います。ドローンを利用した農薬散布は水田ではすでに実用化しておりますが、柑橘でも登録農薬の増加に沿って速やかに現場普及できるよう準備を進めます。

経済部門では、生産資材についてトータル生産コストの低減に向け、営農販売部門との連携で、低コスト・省力化に繋がる各種生産資材を提案します。

(2). 信用の事業活動

①貯金・国債等について組合員・利用者の皆様のニーズや目的に応じて最良・最適な商品を提供します。

②貸出について「J A 営農支援資金」をはじめ、各種商品やサービスの利用目的を確認してパンフレット等活用し分かり易い情報提供をします。特に組合員・利用者負担の手数料・費用等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)】

(3). 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者一人ひとりのご意向を確認し、加入目的に応じた情報発信と保障提案に努め地域の皆様の保障充足を進めるとともに、ご契約の際には丁寧かつ分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施してまいります。
- ② ご高齢の組合員・利用者の皆様には、より分かり易く説明し、ご家族にもご納得していただくため、ご契約時にご家族の同席をお願いする等、丁寧に対応をします。
- ③ 保障の加入に際し、共済掛金の他に負担いただく手数料はございません。

【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

J A 広島ゆたかは、組合員・利用者のご要望に対応できる体制を整え、安心して任せいただける信頼関係の構築とアフターフォローの充実を図り、利用促進に努めてまいります。

【原則 2 本文および（注）、原則 6 本文および（注 1）】

4. 組合員・利用者の「声」を生かした事業改善

J A 広島ゆたかは、幅広くご意見をいただけるよう各事業所へ「目安箱」を設置しております。また、毎年開催される総代会にて事前質問を受付しており、広報と一緒に質問票を配布し回収しております。組合員・利用者のご意見を受け止め『誠心誠意』取り組みます。

【原則 2 本文および（注）、原則 7 本文および（注）】

5. 利益相反の適切な管理

J A 広島ゆたかは、組合員・利用者への商品選定や情報提供にあたり、利益を不当に害することが無いよう「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。

【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

J A 広島ゆたかは、組合員・利用者の多様なニーズに応えるため、満足していただける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>

- ・ J A 施肥マスター（対象：営農・経済担当職員）
- ・ 証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
- ・ ライフアドバイザー認証要件研修（対象：共済担当職員）
- ・ 公的保証研修（対象：共済担当職員）
- ・ 共済契約税務研修（対象：共済担当職員）

<取得を推奨する外部資格>

- ・毒劇物取扱責任者（対象：営農・経済担当職員）
- ・危険物取扱乙4種（対象：営農・経済担当職員）
- ・証券外務員1種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：信用・共済担当職員）
- ・FP2級技能士（対象：信用・共済担当職員）

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、最適なサービスを提供できるよう各種研修会の機会の提供を継続し、職員育成の態勢を維持します。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

（※）上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月改訂）との対応を示しています。