

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

いぶすき農業協同組合（以下「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

協同組合の事業や業務は、営利追求を目的としたものではなく、地域社会に貢献し、地域社会の発展を願い、組合員等に利益をもたらすという誇るべきものです。

“日本の「南の食料基地」として、安心して取り組める農業の振興を進めながら組合員・地域住民に愛され、信頼される J A を目指します。”という経営理念のもと組合員や地域の方々が安心して財産を託し、利用することができる農業協同組合の原点は、言うまでもなく「信頼」です。長年の歴史と多くの先人の努力により今日の信頼を築いており、そのためには、役職員一人ひとりが常にこの原点に立って誠実に勤務し、日常の業務活動を行っていくことが必要であり、そうした行動こそが、組合員や利用者そして地域の方々の信頼に応える唯一の道といえます。

これらの理念のもと組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、『顧客本位の業務運営に関する原則』に基づく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踏まえ、必要に応じて本方針を見直してまいります。

なお、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参照ください。

1. 組合員・利用者への裁量・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供します。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供しております。

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。

【原則 2 本文および原則 3 本文、原則 6 本文】

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者に対し様々なリスクや安心の備え、ニーズにお応えできるよう、最良・最適な共済の仕組み・サービスを提供できるよう努めます。

なお、当組合は、当組合は、市場リスクを有する共済仕組みは提供しておりません。（外貨建て共済など）

【原則 2 本分および原則 6 本分】

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、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、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明します。

- ② 商品・サービスのご提案にあたっては、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで、商品間の比較が容易となるよう、パンフ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、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

【原則 2 本文および原則 4 本文、原則 5 本文、原則 6 本文】

(2) 共済の事業活動

当組合は、3Q訪問活動を展開し組合員・利用者の皆さま一人ひとりに“寄り添い”、安心と満足を提供するため以下の活動に取り組みます。

①組合員・利用者の皆さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、顧客一人ひとりの共済加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスを提供します。

②保障の加入にあたっては、お客様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・ご満足いただけるよう、ご契約締結時には、ご理解できるよう重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を的確に実施いたします。

③特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧にご理解できるようご説明し、共済契約締結時には、ご家族も含めて十分ご理解・ご納得・ご満足いただけるよう、ご家族の同席を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。

なお、保障の加入あたり、共済掛金のほかにお客さまにご負担いただく手数料等はございません。

【原則 2 本分および原則 4 本分、原則 5 本分、原則 6 本分】

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っては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。

【原則 2 本分および原則 4 本分、原則 5 本分、原則 6 本分】

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、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、業務改善に取り組みます。

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、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・利用者の皆さまの資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・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。

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修等を通じ継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

【原則 2 本文および、原則 6 本分、原則 7 本文】

<取得を推奨する外部資格>

○銀行業務検定試験

・ AML、法務、税務、財務、年金アドバイザー、相続、FP、FA、金融コンプライアンス等

○信用事業検定試験

・ JAバンク信用事業管理者、農業融資実務、住宅ローンアドバイザー等

○共済事業

・ 共済インストラクター、生命共済審査員、建物共済審査員、自動車共済審査員、自動車共済査定員等