

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

えひめ未来農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、下記の経営理念を基本とし、組合員・地域社会に貢献するため、質の高いサービス（金融・共済・購買等）を提供し、あらゆるニーズにお応えしております。当組合では、この理念のもと、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」といいます。）を採択するとともに、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と「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、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、JA共済連）が、共同で事業運営しております。

【えひめ未来農業協同組合の経営理念】

えひめ未来農業協同組合は、人とのふれあいを大切に、地域の農業と食を創造し、活力ある豊かな「未来」をつくります。

（1）経営基本方針

- ① 『地域の「食」は地域の農業で守る』を柱に、地域特性を生かす農業を確立します。
- ② 環境変化を見据える総合事業を展開し、豊かに暮らせる地域づくりに貢献します。
- ③ 持続可能な経営基盤を確立に努め、地域から必要とされるJAであり続けます。
- ④ 組合員・役員がいきいきと、活気あふれるJAを目指します。

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

- ① 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、適正な利益の保護と利便の確保のため、提供する商品・サービスの説明・情報提供を十分行い、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズにお応えできる商品を選定します。また、組合員・利用者の皆さまに提供する商品・サービスは、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じたものを提供しております。

（2）共済仕組み・サービス

- ① 病気、けがなどのひと保障、地震、災害、火災に備える建物保障、そして、くるまの事故に備える保障。このひと、いえ、くるまの総合保障を通じて、若年層から高齢者それぞれの目的やライフプランに応じて最適な保障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)の提供は実施していません」

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供（事業別）

（1） 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまからいただく相談や申し込みがあった場合は、一人一人の組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズにお応えするとともに、地域金融機関として総合力を発揮したサービスを提供しております。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を行います。
- ② 商品・サービスのご提案にあたっては、定期的な訪問活動を通じてニーズ把握を行うことや、顧客属性を踏まえ利用者の理解度に応じて説明方法を工夫しわ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、「信用事業手数料一覧表」等の資料をもとに丁寧に説明します。

（2） 共済の事業活動

- ① 組合員や利用者の声や要望に耳を傾け、組合員・利用者の皆さまのニーズに合った保障を提案し、安心して暮らせるよう最適な共済仕組み、サービスを提供します。
- ② 保障の加入にあたっては利用者の皆さまの意向把握を意向確認内容に基づき的確に確認したうえ実施します。高齢者の対応については、より親切丁寧に説明し、契約時にはご家族の同席を徹底する等、ご家族も含めご理解、ご納得いただけるよう、きめ細かな対応を行います。
- ③ 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（共通）

- （1）当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者みなさまにわ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。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善（共通）

- （1）当組合は、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」については、公正・迅速・誠実に対応し、組合員・利用者の皆さまの理解と信頼が得られるよう努めてまいります。

5. 利益相反の適切な管理（共通）

- （1）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、農業協同組合法・金融商品取引法及び関係するガイドラインに基づき、利益相反する恐れのある取引を適切に管理するための体制を整備し、「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（共通）

（1）当組合は、地域金融機関として総合力を発揮したサービスを行い、組合員・利用者の皆さまの豊かな暮らしのパートナーとして信頼を獲得し、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・利用者の皆さまの多様な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。

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修（対象：渉外・窓口担当職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：渉外・窓口担当職員）
- ・公的保障研修（対象：渉外・窓口担当職員）
- ・共済契約税務研修（対象：渉外・窓口担当職員）等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員1種（対象：渉外・窓口担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理職）
- ・FP2級技能士（対象：全管理職、渉外・窓口担当職員）