

令和6年4月1日
今治立花農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

今治立花農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

基本理念

JA 事業の社会性・公共性を認識し、事業活動を通じて地域農業と地域社会の継続的発展に寄与いたします。

経営理念

「盤石の経営体質」を目指し、各事業の財務の収益性、健全性の向上を目指します。
多様化する組合員の要望に迅速、適確にお応えできる組織を目指します。

この理念のもと、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、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。

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。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をご参照ください。

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

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに対し農協の総合事業の強みを生かした付加価値のある商品・情報・サービスを通じ組合員・利用者の皆さまの視点に立ち、様々なニーズに合わせて提供してまいります。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成は実施しておりません。

（2）共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、生活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、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

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）の提供は実施しておりません。

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

(1) 信用の事業活動

- ① 多様化するニーズや社会・経済等の変化を的確にとらえ、組合員・利用者の皆さまの様々なライフイベントに応じた最適な金融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を行います。
- ② 商品・サービスのご提案にあたっては、組合員・利用者の皆さまから頂いた課題や情報を基にパンフレット等を活用し分かりやすく提案してまいります。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。

(2) 共済の事業活動

- 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、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案します。
- ② 保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまの加入目的やライフプラン等に応じた最適な保障・サービスのご提案と十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、保障設計書等を用いて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、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④ 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活動

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手続きを心がけると共に、デジタル技術等を活用した利便性向上に努め、寄り添ったフォロー活動をより一層実践できるよう、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

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)」を誠実に受け止め、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

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、職員があらゆる業務において組合員・利用者の皆さまのご要望に誠実・迅速にお応えできるよう継続的・定期的な研修を実施するとともに、ライフイベントに応じた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：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）
- ・公的保障研修（対象：共済担当職員）
- ・共済契約税務研修（対象：共済担当職員） 等

<取得を推奨する外部資格>

- ・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：全管理職）
- ・FP2級技能士（対象：信用または共済担当職員） 等

また、組合員・利用者を第一に考えるを実現し、その課題やニーズに即した最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できる高い専門性・倫理観を持った職員を、各種研修会等を通じ継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

以 上