

令和6年4月1日  
えひめ南農業協同組合

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

えひめ南農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

### <経営理念>

「自然にやさしく、ふれあいを大切に、地域の人たちと共に、人と人の命を育む農業を守ります」

当組合は、永久に人（人間）を愛し、組織を信じ、命の糧（農業）を守り、育み、自然にやさしく、地域の人たちとのふれあいのもと、地域とともに心豊かな明日を分かち合っていきたいと願っています。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さま（以下、「お客さま」という）のニーズに応えるため総合事業体の強みを最大限発揮し、「他金融機関と差別化した金融サービス」および「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かでくらしやすい地域共生社会の実現に向けて以下の取組方針を設定いたしました。

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

お客さまに提供する貯金やローン等の金融商品は、社会情勢や手数料等の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを提供します。なお、当組合は、投資性金融商品の提供は実施しておりません。

### (2) 共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して最適な保障を備えられるよう、ニーズに応える共済仕組み・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

### (1) 信用の事業活動

- ① お客様のニーズや目的、金融知識、取引経験および財産の状況に照らして、お客様にふさわしい商品をご提案してまいります。特に、ご高齢のお客様に対しては、潜在するリスク等があるため、ご家族さま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 金融商品の提案にあたっては、お客様が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、より分かりやすい表現で商品や市場動向等の情報提供を行うとともに、パンフレット・タブレット等を活用し分かりやすく丁寧に説明を行います。特に、お客様が負担する手数料・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 お客様に対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を 3Q訪問活動・ほっとけんしん活動等を通じ、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、お客様のご意向を的確に把握する為に、意向確認の徹底をした上で、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、丁寧に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 特にご高齢のお客様に対しては、ご家族さま同席の下、丁寧に分かりやすいご説明を心掛け、ご家族さま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さまの同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を実施します。
- ④ なお、保障の加入にあたりまして、共済掛金の他にお客様に対して、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

当組合は、口座残高照会や契約状況の確認等を適時確認していただける J Aバンクアプリおよび J A 共済アプリを用意しております。また、各種手続きの実施にあたっては、お客様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よう継続的に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

当組合は、お客様からのご相談、ご要望等を真摯に受け止め、業務改善へと繋げてまいります。

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

- (1) 研修による指導やファイナンシャル・プランニング技能士等の資格取得推奨を通じて、高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人財を育成し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。
- (2) 信用・共済業務に携わる全職員向けに研修会等を開催し、組合員・利用者本位のご提案と情報提供ができるよう、平素より知識習得および向上に努めております。

<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