

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

愛媛たいき農業協同組合（以下、「当組合」といいます）では、下記の理念を掲げて業務運営に取り組んでおります。

基本理念

新時代を展望し、豊かな地域の個性を活かした協同の輪を大きく広げ、統合JAにしか出来ない事業機能を備えた組合員の信頼と期待に応え地域に貢献する「たいき」らしい自己完結型JAを実現する。

当組合では、この理念のもとに、組合員・利用者の皆さまが、当組合の提供する金融商品や提案・相談を通じて安定した資産形成が出来るよう、また「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて豊かな生活づくりが出来るよう、役職員が一丸となって貢献してまいります。そのための業務運営に関する取組方針(以下「本方針」といいます)を、このたび新たに策定いたしました。

本方針に基づく取組状況につきましては、今後、定期的な公表を予定しております。また、本方針の内容についても、社会情勢や環境変化等を踏まえ、より組合員・利用者本位の業務運営に資するよう、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、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

県下有数の農業生産地域である管内の特色を生かし、組合員・利用者の皆さまに金融商品・サービスを提供してまいります。具体的には、ご好評をいただいている独自の農産物付き定期貯金など、農協らしい総合事業の強みを生かした付加価値のある商品・サービスを提供し、農業者はもちろん、農業を理解し応援する方々や次世代層の皆さまも含めて、最も適したご融資や貯金等の金融商品の提案をしてまいります。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成には携わっておりません。

(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、以下のとおり、組合員・利用者の皆さまのお役に立つことを第一に考える、「組合員・利用者本位」の業務運営に真摯に取り組んでまいります。

(1) 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまの夢や想いに寄り添い、守り育てるオンリー・ワン金融機関として、ライフイベントの様々な場面に最も適したご融資や貯金等の金融商品のご相談・ご提案に応じてまいります。
- ② 具体的には、「出向く体制」や「窓口」でのご相談を通じて、組合員・利用者の皆さまからいただいた課題や貴重な情報を、しっかり店舗でチームとして共有したうえで、最適な金融商品・サービスを提案してまいります。
- ③ また、管内農業・食農関連産業の中核的な担い手の課題や悩みにもしっかり寄り添い、地域農業経営の支援と活性化へ向け資金対応を含めて貢献していきます。

(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・利用者の皆さまのご意向を「あんしんチェックシート」を使用して意向把握・確認を実施したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、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の実施

当組合は、様々なお手続きにあたって、組合員・利用者の皆さまをお守りすることを第一に考え、ご納得のいただける分かりやすいご説明やご相談、そしてその後何か困りにな

っている点はないか確認するアフターフォローに注力してまいります。

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お寄せいただくご意見やご要望、お叱りを真摯に受け止め、改善すべき点は改善し、更にご満足いただけるよう取り組んでまいります。

5 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害するような金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等を役職員が行わないよう、本方針等に基づき「利益相反管理方針」等を定めて役職員に遵守させ、適切な業務運営が行われるよう管理いたします。

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・利用者の皆さまが安心してお取引でき、ご満足いただけるような金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、役職員の定期的な再教育を実施いたします。また、当組合の役職員が、組合員・利用者の皆さまのライフイベントに応じた様々な資産形成の夢や保障のご相談に応じ、最適な金融商品・保障・サービスを提供し、事務処理力を確実にアップできるよう、資格習得へ向けた促進策を講じます。

<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・利用者の皆さまを第一に考える「組合員・利用者本位の業務運営」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・サービスをご提供できるよう、指導団体が行う集合研修や、当組合が内部で独自に企画実施する講習・勉強会等の機会を通じ、信頼でき専門性の高い職員を育成できる人材育成態勢を構築します。

以 上