

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

西宇和農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の経営理念を掲げております。

経営理念

私たちは、農業を振興し、地域の活性化を図り、夢と活力ある JA を目指します。

この経営理念のもと、当組合では、以下の経営方針を掲げ、組合員・利用者の皆さまの豊かな生活づくりに貢献できるよう、業務運営に取り組んでおります。

〈経営方針〉

農 業 私たちは、地域の農業振興を最優先課題に位置づけて、先人が築いてきた「西宇和産地」をより発展させ、JA の命の源である農業と農家を守ります。

組 織 私たちは、組合員との「信頼のきずな」を大きく育て、生産組織の活性化や経営への担い手、女性の参画・連携を積極的に進めます。

地 域 私たちは、地域の人々との心と心のつながりを大切にし、活力ある「農」と共生する社会づくりの実現に向けて、地域の中核を担う活動を積極的に進めます。

経 営 私たちは、いつまでも安心して利用いただける確固たる経営基盤の確立を目指して、コンプライアンス態勢や自己責任体制の強化に向けて、JA 改革を果敢に実践します。

くらし 私たちは、組合員・地域の人々が明るく元気に暮らせるよう、相談機能の強化や出向く体制づくりを進め、暮らしの安全や健康を守る事業活動に取り組みます。

当組合では、こうした経営理念、経営方針のもと、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と総合保障の提供を通じた健康で豊かな生活づくりに貢献するため、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。

今後、本方針については、社会情勢や、環境変化等を踏まえ、組合員・利用者本位の業務運営に資するよう、必要に応じて見直すとともに、本方針に基づく取り組み状況については、定期的に公表してまいります。

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」は、JA 共済連のホームページをご参照ください。

U R L : <https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>

1、組合員・利用者のニーズに沿った、最適な商品・サービスの提供

(1) 金融商品

当組合は、組合員・利用者の目的や金額に応じてご利用いただける各種貯金のほか、農業の振興を図るための農業関連資金等、組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを提供します。

当組合は、組合員利用者のニーズに応える金融商品の提案やJAバンクアプリ、インターネットバンキング等の推進により、組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを提供いたします。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成及び市場リスクを有する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、組合員・利用者の皆さまの、健康で豊かな生活づくりに貢献できるよう、多様化するニーズや、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供いたします。

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・利用者に寄り添った提案とわかりやすい情報の提供

(1) 信用事業活動

- ① 組合員・利用者の皆様の商品利用目的並びに、知識経験、財産の状況及び意向を考慮のうえ、適切な金融商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆様に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう説明を行います。
- ② 商品概要やリスクをはじめとした重要な事項について、各種チラシや提案シート等の活用により十分に理解していただくよう努め、不確実な事項について断定的な判断を示したり、事実でない情報を提供するなど、誤解を招くような説明は行いません。
- ③ 金融商品の販売においては商品の特性、想定する販売対象の適合性の判断を十分に行い、自らの責任で金融商品の販売を行います。

(2) 共済事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまに対して、相談機能の強化や出向く体制づくりを進め、一人ひとりの加入目的・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的確に把握・確認したうえで、保障設計等を使用して十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、わ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、誤解を招かないよう、より丁寧にわ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・利用者に寄り添った各種手続き、フォローの実施

当組合において、各種手続きにあたっては、組合員・利用者の皆さまにわかりやすいご説明を心がけ、窓口業務、渉外活動を通して、安心いただけるご利用、相談等のアフターフォローを行います。

4、組合員・利用者からの「声」を活かした業務改善

当組合は、各店舗・広報誌等を通じて、組合員・利用者の皆様からいただいたお問い合わせ、ご相談・ご要望・苦情などに対して、公正・迅速・誠実に対応し、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・利用者の皆さまの利益が不当に害されることのないよう、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、利益相反管理方針を定め、本方針等に基づき、利益相反する恐れのある取引を適切に管理する体制を整備しています。

6、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成と態勢の構築

当組合は、組合員・利用者の皆さまに対し、満足いただける適切な商品・サービスの提供が行えるよう、役職員の継続的な研修の実施、資格取得の支援等を行っています。

また、指導団体が行う集合研修や講習・勉強会の機会を通じ、信頼できる専門性の高い職員の人材育成態勢を構築します。

〈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）
- ・J A 共済審査員資格研修（対象：共済担当職員）
- ・自然災害損害調査員養成研修（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（対象：全管理職）
- ・F P 2 級技能士（対象：信用及び共済担当職員）
- ・損害保険募集人（対象：共済担当職員） 等