

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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

当組合は、組合員・利用者の皆様の満足度向上を目的とした事業展開を図り、「農業と地域に貢献できる地域金融機関」として、より「便利」でより「安心」な地域の金融機関を目指しております。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまの農業資金や生活資金のニーズに応じた商品や一人ひとりのライフサイクルやライフスタイルに応じた「ひと・いえ・くるま」の生活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 (<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>) をご参照ください。

1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

各種貯金や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、ニーズに合わせて提供します。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、各年代世代の利用者の特性に応じた商品・サービス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に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、営農や生活の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）は提供しておりません。

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

- 組合員・利用者の皆さまには対話を通じてご意向を把握した上で、各種貯金、ローン等それぞれに最適な商品をご提案します。
- ご提案の商品等の内容については、パンフレット等を活用しわかりやすい説明を心掛けて、十分にご納得いただけるよう取り組みます。特に、組合員・利用者の皆さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。
- ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、よりわかりやすく十分にご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

(2) 共済の事業活動

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。

- 組合員・利用者の皆さまへの提案に際してはしっかりとご意向を把握した上で、世帯全体の保障点検を実施し、それぞれに最適な保障提案に取り組みます。
- 日々の対話を通じて、ライフステージに応じた保障の提案を実施し、わかりやすくご説明し、選択肢の一つとしての情報提供を実施いたします。
- 契約の締結に至るまでは、丁寧なご意向の確認を実施し、保障の内容について十分にご理解いただけるよう、わかりやすく重要事項の説明を実施いたします。
- ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族にもご同席いただき、丁寧に分かりやすくご説明し、ご同席できない場合は役席者よりご家族へご契約の意思確認を実施いたします。
- 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、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに丁寧で分かりやすいご説明を心がけるとともに、日常の営業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

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。

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・利用者の皆さまからの信頼をいただき、満足していただける金融商品・仕組み・サービスを提供できるよう、職員研修を実施しスキルアップを図るとともに、各種資格取得の支援等に取り組みます。

また、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等にかかる態勢を構築します。

<内部研修・資格制度>

- 生命・建物・自動車共済審査員（対象：共済担当職員）
- ライフアドバイザー（対象：共済担当職員）
- スマイルサポーター（対象：共済担当職員）
- 事務インストラクター（対象：共済担当職員）

<取得を推奨する外部資格>

- F P 3 級技能士（対象：金融・共済担当職員）
- 年金アドバイザー 3 級、相続アドバイザー 3 級（対象：金融担当職員）

以 上