

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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

「農業を振興し、食と農と水を守り、人づくり・組織作りを通じて、地域に信頼され愛される」JAを目指します」としています。

この理念のもと、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則（以下FD原則）」に基づき、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・農業の総合保障」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・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等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、勤労世代から高齢者まで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。

地域・組合員への関心・参画を促すような金融サービス施策を提供し、「地域貢献」に取り組めます。【FD原則2本文およびFD原則6本文】

（2）共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の様々なリスクに対して、「ひと・いえ・くるま・農業」の万全な保障提供の取組みを行い、安心して備えられるよう豊かな生活づくりを支援し最良・最適な商品を提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成および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。

【FD原則2本文および（注）、FD原則6本文および注（1・2・4・5）】

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 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な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、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、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施します。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。

【F D原則 2 本文、F D原則 4 本文、F D原則 5 本文、F D原則 6 本文】

(2) 共済の事業活動

- ① 環境変化を踏まえ、「対面」と「非対面」が融合した3Q活動を通じ、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、組合員・利用者の皆さまに寄り添ったフォロー活動を実施します。
- 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、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 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。
- ⑤ 関係機関と連携した交通安全啓発活動に取り組み、地域の安心・安全に貢献します。

【F D原則 2 本文および（注）、F D原則 4、F D原則 5 本文および注（1～5）、F D原則 6 本文および注（1・2・4・5）】

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

(1) 信用の事業活動

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アフターフォローをするように努めます。

(2) 共済の事業活動

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、webマイページを活用した非対面に対応できる手続きの拡充を図り、3Q活動を通じて組合員・利用者の皆さま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アフターフォローに努めます。

【FD原則2本文および(注)、FD原則4、FD原則5および注(1~5)、FD原則6本文および注(1・2・4・5)】

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、業務改善に取り組みます。

【FD原則2本文および(注)】

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・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。【FD原則3本文】

【FD原則3本文および(注)】

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るよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、組合員・利用者の皆さまの多様な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>

(1) 信用の事業活動

- ・貯金窓口研修会（対象：信用担当者）
- ・年金推進研修会（対象：年金担当者）
- ・融資（農業融資）基礎研修（対象：融資担当者）
- ・相続対策研修会（対象：信用担当者）
- ・アンチマネロン研修会（対象：信用担当者）
- ・信用事業業務検定試験（対象：信用担当者）
- ・銀行業務検定試験（対象：信用担当者）
- ・F P 技能検定（対象：信用・共済担当者）

(2) 共済の事業活動

- ・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
- ・外部講師による共済研修（対象：L A・支所管理者）
- ・共済仕組み研修（年2回 対象：正職員）

(3) その他

組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修等の機会提供等を通じ継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

【F D原則2 本文および（注）、F D原則6 本文および（注5）、F D原則7 本文および（注）】

