

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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

当組合は、温暖な気象条件のもと平坦な種子島地区、世界自然遺産の屋久島地区という他に類例のない地域の特性を活かし組合員・地域住民に親しまれ信頼される地域密着型のJAをめざします。

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」を採択するとともに、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・農業資金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、専業農家や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。

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。

【顧客本位の業務運営に関する原則2および原則6】

(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や予期せぬ自然災害等に対し、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、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。【顧客本位の業務運営に関する原則2および原則6】

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。また、正組合員には、職員による組合員宅訪問を毎月実施し、意見・要望の確認および情報提供を実施して参ります。

(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、農業資金等の最良・最適な商品をご提案します。また年金友の会活動を通じて意見・要望の収集、相談対応を致します。
- 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・利用者が負担する金利・手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。【顧客本位の業務運営に関する原則2および原則4、5、6】

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまに対して、保障設計書を活用・説明すると共に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、時間・場所を含め、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、ご満足いただけるご家族の同席等を徹底するなど、コンプライアンスに即した対応を行います。
- 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。
【顧客本位の業務運営に関する原則2および原則4、5、6】

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・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、渉外専門員（LA）・窓口担当（スマサポ）・交通事故専門員（安心サポーター）・年金専門員等により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実施します。

【顧客本位の業務運営に関する原則 2 および原則 4、5、6】

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。

【顧客本位の業務運営に関する原則 2】

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、「利益相反管理規程」を定め、適切に管理します。

【顧客本位の業務運営に関する原則 3】

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・利用者の皆さまに信頼され、安心と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、確実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>

- ・事務・内部監査等資格認証試験(対象:全職員)
- ・マネーロンダリング研修(対象:金融・共済・管理・内部監査)
- ・コンプライアンス研修(対象:全職員)
- ・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>

- ・銀行業務検定試験(対象:信用担当職員・一般職員)
- ・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。

【顧客本位の業務運営に関する原則6、7】