

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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

【地域社会と共生し、信頼と負託にこたえる J A松山市】

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまの多様化するニーズに沿った金融サービス、「ひと・いえ・くるま・農業」の万全な保障の提供を通じ、地域社会に貢献するため、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等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、J A共済連）が共同で事業運営しております。J A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、J A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ライフプランに応じたサービスの提供と相談機能の強化により、顧客満足度向上に努めてまいります。

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。

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

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、多様化するニーズに応え、寄り添った提案活動を行います。

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：外貨建て共済等）の提供は実施しておりません。

2. 組合員・利用者の提案と情報提供

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めます。

(1) 信用事業活動

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、きめ細や

かな接客と相談機能の強化により適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります。

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を分かりやすく記載しているパンフレットやタブレット等を使用し、理解しやすい情報の提供に努めてまいります。

③非対面での金融商品のご提案につきましては、ホームページでの情報画面の充実やネットローンに対応した貸出システムと電子契約、J AネットバンクやJ Aバンクアプリ等により、一層の利便性向上に努めてまいります。

④商品・サービスの提供にあたり、組合員・利用者の皆さまが負担する手数料・費用等重要な情報は、丁寧に説明いたします。

(2) 共済の事業活動

①あらゆる潜在リスクを掘り起こし、広く組合員・利用者の皆さまニーズ把握と、適切な商品・サービスの提供に努めてまいります。

②保障のご提案にあたっては、寄り添う気持ちを忘れず、パンフレット等を利用し明瞭な情報提供で誤解を招かない提案活動に努めてまいります。

③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十分に確認したうえでパンフレット等を利用し、重要事項説明書（契約概要・注意喚起事項）についても分かりやすく丁寧な説明を行い、ご納得いただく努力を怠りません。

特に、高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧で分かりやすいご説明、ご家族に同席いただく等、よりきめ細やかな対応を行います。

④ご加入いただいた後も、ご加入者のご質問・ご要望に迅速な対応を心掛けてまいります。

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・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、ご利用感謝訪問や3 Q訪問を通じて新しいニーズへの対応や契約内容の見直し、共済金の請求勧奨等、日々安心して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、広報誌「だいち」やホームページ等を通じて、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。

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、「J Aバンク利用者説明管理規程」・「利益相反管理規程」等を定め、管理規程等に基づき適切に管理します。

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・利用者の皆さまにご満足いただけるような金融・共済の商品、サービスが提供できるよう、専門性の高い人材を育成するとともに、組合員・利用者の皆さまの信頼と負託に応える強い責任感をもって業務に取り組んでおります。

組合員・利用者本位の姿勢を徹底し、職員の専門的な知識向上、的確な金融商品・保障・サービスの提供ができるよう、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>

内部管理責任者資格再研修（対象：役席者・信用担当職員）
証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
支店管理者向け事務堅確化研修（対象：役席者）
法務・税務・年金アドバイザー養成研修（対象：信用担当職員）
相続相談員養成研修（対象：役席者・信用担当職員）
テラーセールス研修（対象：信用担当職員）
MAレベルアップ研修（対象：信用担当職員）
信用・共済コンプライアンス研修（対象：信用・共済担当職員）
管理職コンプライアンス研修（対象：役席者）
役員コンプライアンス研修（対象：役員）
F P 技能士養成研修（対象：信用・共済担当職員）
普及担当者必須研修（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） 等

<取得を推奨する外部資格>

内部管理責任者（対象：役席者・信用担当職員）
証券外務員1・2種（対象：信用・共済担当職員）
F P 2級技能士（対象：信用・共済担当職員）
A F P 認定者資格（対象：共済担当職員）
損害保険募集人資格（対象：共済担当職員）
各種信用業務検定（対象：信用担当職員）
各種銀行業務検定（対象：信用・共済担当職員） 等

また、組合員・利用者の皆さまに、安心して満足いただける金融・共済の商品、サービスの提供を行うために、系統団体が行う集合研修や当組合主催の各種研修会・勉強会を通じ、職員の専門的知識向上につながるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築します。