

組合員 利用者本位の業務運営に関する取組方針

2024年4月1日

べっぷ日出農業協同組合

べっぷ日出農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

【経営理念】

- JA べっぷ日出は農業振興を通じて、「食」と「農」と「緑」を守り、かけがえのない自然を次世代に引き継ぎます。
- JA べっぷ日出は、地域のみなさまとともに生き、地域のみなさまとの共感の中で、心ふれあう地域づくりに取り組みます。
- JA べっぷ日出は、高い倫理観と責任感を持ち、地域社会に貢献できる事業と組織づくりに取り組みます。

この理念のもと、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。

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

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。

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、ライフスタイルの変化や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、それぞれのニーズに合わせた最良・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）の提供は実施しておりません。

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・利用者の豊かなくらしの実現に向けたライフプランサポートの実践
- 組合員のニーズに応じた農業融資対応
- コンプライアンス意識の醸成による不祥事の未然防止
- 人材育成による顧客満足度の向上

(2) 共済の事業活動

- ライフプランに合わせた「保障」の提案（公的保障制度等にかかる情報提供）
- 渉外業務の強化（丁寧な意向把握・および分かりやすい重要事項説明の実施）
- 法令順守と職員教育による資質の向上（事務堅確化・健全化）

上記の活動に加え、ご高齢の方にはご家族の同席を徹底のうえ、より丁寧に分かりやすいご説明を実施いたします。

※ 共済掛金の他に組合員・利用者の皆様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、ご相談に対し迅速に対応し、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、「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。

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・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、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。