

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

J Aグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

当組合では、この理念のもと2017年3月に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・利用者の皆さまの安定的な生活設計や総合保障の提供に貢献するため、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。

なお、共済事業においては、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・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

当組合は、貯金等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な金融商品を、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金融商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた金融商品を提供しています。

なお当組合は、投資性金融商品の組成に携わっていません。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

(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。

また、組合員・利用者の皆さまがJ Aといつでも繋がれるよう「J A共済アプリ」や「Webマイページ」等のサービス提供にも努めます。

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）は提供していません。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

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めます。

(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・タブレット端末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。

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

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまに対して、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 組合員・利用者の皆さまに対して提案説明する際には、タブレット端末での「提案機能」の活用や「重要事項説明書(契約概要)」等の交付と併せてご意向を的確に把握・確認したうえで提案内容の説明を丁寧に行います。
- ③ 契約を締結する際には、「重要事項説明書(注意喚起情報)」の交付とともに組合員・利用者の皆さまの最終的なご意向の把握および共済仕組みの契約内容の確認を行い、組合員・利用者さまに十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、満足いただけるように丁寧に分かりやすい対応に努めます。
- ④ 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、ご提案時・ご契約時には訪問して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。
- ⑤ 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ありません。

【原則2本文および(注)、原則4、原則5本文および(注1～5)、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

当組合は、組合員・利用者の皆さまの共済金請求忘れがないか等の確認を行う「3Q活動」、加入内容の確認を行う「あんしんチェック」を実施し、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実施します。

【原則2本文および(注)、原則4、原則5本文および(注1～5)、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(お問合せ、ご相談、ご要望、苦情など)」を誠実に受け止め、迅速かつ公正な対応を行うことで業務改善に努めます。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7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。

【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・サービスの提供に精通した担当者を幅広く育てるため、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ニーズへの対応、的確な商品・保障・サービスの提供、堅確な事務の遂行を行うため、JAバンク農業金融プランナーや生命共済JA審査員等の資格取得の支援等に取り組みます。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

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」との対応関係を明らかにするため、方針ごとに当該原則の番号を記載しています。

制定 令和6年3月1日