

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

JA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、相互扶助の精神のもと、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、総合相談活動を軸に組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かで安心して暮らすことのできる地域社会づくりを目指すため、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を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を実現するため本方針を必要に応じて見直してまいります。

※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り組み方針等」はJA共済連のホームページをご参照ください。【FD原則6(注6、7)】

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。なお、当組合は、投資性金融相本の組成は行っておりません。

【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)は提供しておりません。

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

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、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。

【FD 原則 2 本文、FD 原則 4 本文、FD 原則 5 本文、FD 原則 6 本文】

(2) 共済の事業活動

- ① お客さまに対して、ライフアドバイスブック等を使い各種公的保険制度等にかかるご理解をいただき、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案いたします。
- ② 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。
- ③ 保障の加入にあたっては、保障設計書を用い、分かりやすく提案します。また、契約手続き時における重要な情報については必ず「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」を交付し、お客さまへの意向把握・確認を行い丁寧な説明を実施します。
- ④ 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。
- 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ございません。
- ⑥ 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。

【FD 原則 2 本文および（注）、FD 原則 4、FD 原則 5 本文および注（1～5）、FD 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、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よう近況確認・共済金等の請求漏れ確認・契約内容確認などのアフターフォローに努めます。また、Web マイページの手続きを広く組合員・利用者にご利用いただけるよう登録のご案内の徹底を図ります。

【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

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、広報誌を用いたアンケートや、ホームページ上の問い合わせフォームの活用、地域の集会等に参加して得た組合員・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・利用者の皆さまの金融商品選定、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、共済仕組み・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：信用・渉外担当者）

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・渉外担当者）

アンチマネロン研修会（対象：信用担当者）

FP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：渉外担当職員）

公的保障研修（対象：共済・渉外担当職員）

共済契約税務研修（対象：共済・渉外担当職員）等

外部講師による共済研修（対象：渉外担当職員）

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。

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