

令和 6年 4月 1日
肝付吾平町農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

肝付吾平町農業協同組合（以下、「当組合」という）は、「私たちは地域に貢献し信頼されるJAをめざします」を経営理念に、地域の金融機関として業務の公共性から信用を維持し、利用者保護はもちろんのこと、健全、かつ、適切な運営を確保する社会的責任を担っています。

当組合では、この経営理念のもと、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役職員一人ひとりが当組合の行動規範を遵守し、誠実・公正な業務に取り組み、より一層お客様本位の業務運営となるよう、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取り組み状況を公表するとともにお客様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。

なお、共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、共済連）が共同で事業運営しております。

【原則1本文及び（注）】

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幅広い世代の組合員・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。

【原則2及び原則6】

（2）共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまの生活や営農に突如として降りかかる様々なリスクに対し、安心して備えられるよう、「ひと・いえ・くるま・農業」の最良、かつ、最適な共済仕組み・サービスを提供いたします。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（外貨建て共済等）は提供しておりません。

【原則2本文及び（注）、原則6及び（注1、2、4、5）】

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(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、かつ、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します。
- ② 商品・サービスの提供にあたっては、希望する商品やサービスの利用目的を十分に理解したうえで、チラシや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。
- ③ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等の重要な情報は、一覧表を活用しながら丁寧に説明します。

【原則2、原則4、原則5本文及び(注3)、原則6本文及び(注1、5)】

(2) 共済の事業活動

- ① 当組合は、全職員によるふれあい訪問を通じた3Q活動とあんしんチェックにより、お客様一人ひとりに寄り添い、個々のニーズを捉えた最適な保障と安心をお届けするため、各種公的保険制度等の情報提供、加入目的・ライフプランの確認を行い、お客様に適した保障提案を行います。
- ② 提案時には、お客様のご意向に沿うよう保障設計書を用いて分かりやすく説明するとともに契約にあたっては、重要な情報について「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」を交付し丁寧に説明します。
- ③ ご高齢のお客様には複数名での対応等、より丁寧な意向把握・重要事項説明を実施し、契約時にはご家族の同席等を徹底しご家族を含めて十分にご納得いただけるよう対応します。
- ④ 共済のご加入にあたり、共済掛金のほかにお客様にご負担いただく手数料等はございません。

【原則2本文及び(注)、原則4、原則5本文及び(注1～5)、原則6本文及び(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、各種手続きの実施にあたり、組合員・利用者の皆さまに分かりやすい説明を心掛けるとともに契約締結後におきましても、組合員・利用者の皆さまの財産の状況やライフスタイルの変化等を確認するとともに各種情報提供により丁寧なアフターフォローに努めます。

【原則 2 本文及び（注）、原則 4、原則 5 本文及び（注 1～5）、原則 6 本文及び（注 1、2、4、5）】

4 組合員・利用者の声を活かした業務改善

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）」を真摯に受け止め、お客様の視点に立って業務改善に活かす体制を構築します。

【原則 2 本文及び（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 本文及び（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・利用者の皆さまの資産運用や多様な保障ニーズに応え、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。

【原則 2 本文及び（注）、原則 6 本文及び（注 5）、原則 7 本文及び（注）】