

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、常に、「お客様目線」で身近でよりどころとなるJAを目指し、「すべては組合員・ご利用の皆様のために」を合言葉に、安定的な資産形成と、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、以下の取組み姿勢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、よりお客様本位の業務運営を実現するため必要に応じて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(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組方針等」は、JA共済連のホームページをご参照ください。」

### 1. お客さまへの最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 金融商品

貯金をはじめとする組合員・ご利用の皆様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いたします。

提供する商品は、勤労世代から高齢者までご利用の皆様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本文および(注)、原則5本文および(注3,5)、原則6本文および(注1,4,5)】

#### (2) 共済仕組み・サービス

組合員・ご利用の皆様が、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して安心を備えられるよう、最良・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(例：外貨建て共済)は提供しておりません。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注3,5)、原則6本文および(注1,4,5)】

### 2. お客さまへの提案と情報提供

#### (1) 信用の事業活動

組合員・ご利用の皆様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、最適な商品をご提案いたします。

- ① 生活設計の支援に向け、長期的な視点でのアドバイスや、教育・マイカー・マイホームなどライフステージにおける資金ニーズに最適な商品で応えてまいります。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注3,5)、原則6本文および(注1,4,5)】

- ② 金融知識・取引経験の浅い組合員・利用者やご高齢の組合員・ご利用の皆様へより丁寧な説明を行います。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注3,5)、原則6本文および(注1,4,5)】

- ③ 組合員・ご利用の皆様がご負担いただく手数料については、より分かりやすい説明資料の充実を図ります。【原則4本文】

## (2) 共済の事業活動

組合員・ご利用の皆様一人ひとりに寄り添った以下の活動に取り組んでまいります。

- ① 組合員・ご利用の皆様のライフプラン等に基づき、公的保険制度を踏まえた最良・最適な共済仕組みをご提案いたします。

【原則 2 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3, 5)、原則 6 本文および (注 1, 4, 5)】

- ② 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施し、ご契約をいただく際には、組合員・利用者の皆さまにその内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明いたします。ご高齢の組合員・ご利用の皆様に対しては、より丁寧にわかりやすくご説明するとともに、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど十分ご納得、ご満足いただけるよう、きめ細やかな対応を行ってまいります。

【原則 2 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3, 5)、原則 6 本文および (注 1, 4, 5)】

- ③ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・ご利用の皆様にご負担いただく手数料等はございません。【原則 4 本文】

## 3. 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・ご利用の皆様に分かりやすいご説明を心掛けるとともに、ご相談に対して迅速に対応いたします。【原則 2 本文および (注)、原則 4 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3, 5)、原則 6 本文および (注 1, 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・ご利用の皆様からいただいた「声（お問合せ・ご相談・ご要望・苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。【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・ご利用の皆様の商品選定、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・契約において、組合員・利用者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いたします。【原則 3 本文および (注)】

## 6. お客さま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

J A 系統の県域研修受講や資格取得の推進を通じて、高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢・組織を構築いたします。

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

- (※) 上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021 年 1 月改訂）との対応を示しています。